



FYSIOTERAPIAKESKUS OMT-KLINIKAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS



Niina Wallenberg

2010 Kerava

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU
Laurea Kerava

Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakastyytyväisyys

Niina Wallenberg
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu 2010

Niina Wallenberg

Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakastyytyväisyys

Vuosi

2010

Sivumäärä 63

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakkaat ovat klinikan toimintaan tällä hetkellä ja mitä kehitettävää klinikalla olisi tulevaisuudessa.

Keskeisinä lähteinä työssä käytettiin kirjallisuutta, joka käsitteli asiakastyytyväisyyttä, palvelua ja laatua. Tutkimusongelma selvitettiin postitse lähetettävällä kyselyllä. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin sellaisilta asiakkailta, jotka ovat asioineet Kaivopihan ja Kannelmäen toimipisteissä vuonna 2008. Mukaan mahtui muutama sellainen asiakas, joka on ollut hoitosuhteessa tammikuussa 2009.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että OMT-klinikan asiakkaat ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä klinikkaan, sen henkilökuntaan ja hoidon toteuttamistapaan. Asiakkaat pitivät fysioterapiaan pääsyä riittävän nopeana ja olisivat valmiita suosittelemaan yritystä saamansa hoidon ja palvelun perusteella. Kehittämiskohteita löytyi eniten fysioterapeuttien osalta. Parannettavaa löytyi asiakkaan ja fysioterapeutin välisestä vuorovaikutuksesta, terapeutin valmistautumisesta asiakkaan kohtaamiseen sekä saman fysioterapeutin pysymisestä hoitojakson aikana. OMT-klinikkaa pidetään itse maksavien asiakkaiden keskuudessa kalliina paikkana. Yrityksen olisi hyvä selvittää asiakkailleen yhä paremmin palvelun hinta/hyötysuhde. Kotiharjoitteita tulisi kehittää ja taata asiakkaalle jatko-ohjaus tai yhteydenpito hoitojakson päätyttyä.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, palvelu, laatu.

Niina Wallenberg

Customer satisfaction of the Fysioterapiakeskus OMT-klinikka

Year 2010

Pages 63

The purpose of this Bachelor's thesis was to find out how satisfied the customers of Fysioterapiakeskus OMT-klinikka were with the functions of the clinic at the moment and in which areas the clinic needs to develop in the future.

The main source in this thesis was literature that focused on customer satisfaction, service and quality. The research problem was investigated with an enquiry sent by mail. Customer satisfaction was measured from customers who had visited the Kaivopiha and Kannelmäki branch offices during the year 2008. A few customers who had been in physiotherapy in January 2009 were also included in the study.

The results of the study show that the customers of the OMT in general were satisfied with the clinic, its staff and the way the physiotherapy was carried out. The customers considered that the access to physiotherapy was fast enough and they would recommend the company based on their own experiences of physiotherapy and customer service. The most developing needs were found in the physiotherapists. Improvement was needed in the interaction between the therapist and the customer, in preparation before meeting a customer and in having the same physiotherapist during the whole length of physiotherapy. Those customers, who pay the physiotherapy themselves, consider the clinic to be expensive. It would be recommended that the clinic explained their pricing and efficiency coefficient better to the customers. Exercises that are made at home should also be developed further and the customers should be ensured to continue with the physiotherapy or to stay in contact with the customer after the physiotherapy had been completed.

Keywords: customer satisfaction, service, quality.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	6
3	PALVELU	7
3.1	Palveluosaaminen	8
3.2	Palvelun erityispiirteet.....	8
3.3	Asiakaspalvelu	11
3.4	Laadun käsite	11
3.5	Palvelun kaksi laatu-ulottuvuutta	13
3.6	Asiakkaan odotukset palvelun laadusta	15
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
4.1	Kyselyn kohde ja otanta	18
4.2	Tutkimusmenetelmä	18
4.3	Kyselylomakkeen laadinta	19
4.4	Kyselyn suorittaminen ja tulosten käsittely	21
4.5	Kyselyn luotettavuus.....	21
4.5.1	Validiteetti.....	21
4.5.2	Reliabiliteetti.....	22
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT	45
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa tutkitaan Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakastyytyväisyyden tasoa ja mahdollisia kehittämiskohteita. Yritys on aktiivisen fysioterapian edelläkävijöitä Suomessa. OMT tulee sanoista Ortopedinen Manuaalinen Terapia, joka on fysioterapian erikoisala. Siinä keskitytään tuki- ja liikuntaelimistön kiputilojen ja toiminnanhäiriöiden hoitoon. Toiminnan pohjana käytetään DBC-järjestelmää. DBC tulee sanoista Documentation Based Care ja sillä tarkoitetaan tutkimustietoon ja käytännön kokemukseen perustuvaa aktiivista kuntoutusmenetelmää. Klinikka käyttää siis perinteistä manuaalista fysioterapiaa yhdistettynä nykyaikaiseen aktiiviseen kuntoutukseen. Tällä tavoin he uskovat tarjoavansa asiakkaalle pitkäkestoisimman hoitotuloksen.

Osakeyhtiö perustettiin marraskuussa vuonna 2001. Fysioterapia- ja kuntoutuspalveluja tuotetaan viidessä eri paikassa: Kaivopihalla, Kannelmässä, Sellon kauppakeskuksessa, Klikka 22:n yhteydessä Bulevardilla ja Mäkelänrinteen uintikeskuksessa. Klinikka 22 kuntoutusyksikkö keskittyy leikkausten jälkeisiin kuntoutuksiin ja Mäkelänrinteen toimipiste urheilijoiden fysioterapiaan. Henkilökuntaan kuuluu yhteensä 27 henkilöä, joista 25 ovat fysioterapeutteja. OMT-klinikan palvelutarjonta on laaja. Se käsittää tutkimuksia, ennaltaehkäisevää toimintaa, fysioterapiaa ja kuntoutusta, fysioterapiaryhmiä, sekä avokuntoutusta.

OMT-klinikka pyrkii tekemään asiakastyytyväisyyskyselyn vuosittain. Yritys ei ollut tehnyt näin kattavaa tutkimusta muutamaan vuoteen, joten ehdottamani aihe tuli heille sopivaan saumaan. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on tärkeää, koska tällä tavoin saadaan tietoa asiakastyytyväisyytensä tasosta, sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Koska kyseessä on näin henkilökohtainen palvelu kuin fysioterapia, asiakastyytyväisyyden merkitys kasvaa entisestään.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys muodostuu asiakastyytyväisyydestä, palvelusta ja laadusta. Asiakastyytyväisyyden osalta käsittelen mistä asioista se koostuu ja kuinka sitä tulisi lähteä selvittämään. Palvelun teoriaosuudessa olen käsitellyt aiheita palveluosaaminen, palvelun erityispiirteet sekä myös hieman asiakaspalvelua. Koska hyvän palvelun on oltava ennen kaikkea laadukasta, olen tuonut työssäni esille laadun käsitteen, mistä se koostuu ja miten asiakkaat arvioivat laatua.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys määrittää yrityksessä tulevaisuuden suunnan. Jos tyytyväisyys alkaa heiketä, markkinaosuuden hiipuminen seuraa pian perässä. Yritysten tulisi kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden tyytyväisyyteen kuin markkinaosuuteensa. Mitä korkeampi asiakastyytyväisyyden taso on, sitä todennäköisemmin asiakkaat pysyvät. (Kotler 2005, 13.)

Asiakas voi olla käyttämässä palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Ihmiset ajattelevat helposti laatua ja tyytyväisyyttä toistensa synonyymeinä. Palvelun laatu on kuitenkin vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, sillä myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat voivat tuottaa tai ehkäistä tyytyväisyyttä. Näin ollen tyytyväisyyttä voidaan pitää laadua laajempänä käsitteenä. (Ylikoski 2001, 149-150.)

Asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeensa. Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. Palvelujen käyttömotiveina pidetään esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttämistä. Palvelun ominaisuudet voivat olla konkreettisia, kuten esimerkiksi yrityksen hyvä varustetaso tai abstrakteja kuten korkea-tasoinen asiakaspalvelu. Palvelun käytön seuraukset voivat olla puolestaan toiminnallisia, kuten keskeinen sijainti tai psykologisia esimerkiksi statuksentavoittelu. Asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa etsimällä sellaisia palvelun ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. (Ylikoski 2001, 151-153.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa palveluun mahdollisesti liittyvien tavaroiden laatu ja sitä voidaan myös saada aikaan edullisen hinnan avulla. Palveluorganisaatio ei voi vaikuttaa tilanetekijöihin, kuten esimerkiksi asiakkaan kiireeseen. Koska kaikki olemme yksilöitä, tyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Yksilölliset erot vaikuttavat siihen, mitä asioita asiakas pitää palvelussa tarpeellisena tai suotavana. Palvelukokemukseen vaikuttaa se, paljonko asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötykimppuun. Tällä tarkoitetaan asiakkaan saamaa arvoa tai asiakkaan saamaa lisäarvoa. Kun asiakas valitsee palvelua, hän pohtii, mikä organisaatio tuottaa hänelle eniten arvoa. (Ylikoski 2001, 153.)

Asiakastyytyväisyys on eräs keskeinen mittari selvitettäessä yrityksen menestymistä. Vaikka yrityksen taloudellinen tila osottautuisi hyväksi, ei menestystä tulevaisuudessa voida taata, jos asiakastyytyväisyys ei ole hyvällä tasolla. Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset ja kokemukset yrityksen toiminnasta.

Asiakastyytyväisyys on siis aina suhteellinen ja yksilöllinen näkemys. Jopa työntekijöiden käsitys asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä voi vaihdella ja se saattaa vielä erota asiakkaiden käsityksestä. Näin ollen ilman asiakastyytyväisyyden selvittämistä, yrityksellä ei voi olla siitä täyttä tietoa. (Rope & Pöllänen 1994, 58-59.)

Jokaisella yrityksellä on käsityksensä, ovatko sen asiakkaat tyytyväisiä. Asiakkaiden antamista palautteista saa myös tietoa siitä, mihin seikkoihin he kaipaivat muutosta. Tämä kaikki on tärkeää tietoa, mutta sen lisäksi tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantarjestelmä. Järjestelmä koostuu sekä tutkimuksista että suoraan palautteen järjestelmästä. Suoraa palautetta pyydetään asiakkaalta välittömästi palvelutilanteessa. Erilaiset asiakastyytyväisyystutkimukset ja suora palaute tukevat toinen toisiaan. Kun näitä tietoja yhdistellään, saadaan asiakastyytyväisyydestä monipuolisempi kuva. Tutkimuksilla on kuitenkin asiakastyytyväisyyden seurannassa keskeisin rooli. Koska laatu on yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, asiakastyytyväisyysmittaus tuottaa tietoa myös palvelun laadusta. (Ylikoski 2001, 155-156.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan miten toimenpiteet vaikuttavat. Ylikosken (2001, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta.

1. Selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat keskeiset tekijät.
 - Mitkä tekijät yrityksen toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä?
2. Mitata tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden taso.
 - Miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa?
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen
 - Minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys?
4. Asiakastyytyväisyyden kehittämisen seuranta.
 - Suoritetaan mittauksia tietyin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

3 PALVELU

Elämme palvelutaloudessa, jolle tyypillistä on palveluiden lisääntyminen, niiden merkityksen kasvaminen sekä uudenlaisten palvelujen syntyminen. Palvelutalouden kokemaan kasvuun on lukuisia syitä. Niiden voidaan sanoa liittyvän liiketoiminnan luonteeseen ja toisaalta myös yhteiskunnan ja ihmisten asenteissa sekä elintavoissa tapahtuneisiin muutoksiin. Usein käytetyn määritelmän mukaan palvelutaloudelle on tyypillistä, että yli puolet bruttokansantuotteesta tuotetaan niin kutsutuilla palvelualoilla.

Palvelut ovat siirtymässä taloudellisen toiminnan keskipisteeksi. Toisin sanoen niistä on tullut välttämättömiä tuotannon välineitä, jotka lisäävät kansojen vaurautta ja tyydyttävät perustarpeita.

Palvelut ovat siis todellisia tuotannontekijöitä ja täysin verrattavissa aineelliseen tuotantoon. (Gröönroos 1998, 25-26,32-33.)

Kaikkeen yrityksissä tehtävään työhön kuuluu palvelu, eli kaikki yritykset voidaan määritellä palveluyrityksiksi. Asiakassuhteiden ja palvelun merkitys on noussut viimeisten kymmenen vuoden aikana tärkeäksi panostamiskohteeksi useimmissa yksityisissä ja julkisissa yrityksissä. Nykyään asiakkaat osaavat odottaa hyvää palvelua. Asiakkaalle itsestään selviä perusodotuksia ovat oikean palvelun saaminen oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa vaivattomasti ja mukavasti. Näiden perusodotusten täyttämistä asiakas maksaa velvollisuudentuntoisesti, mutta myös perusodotukset ylittävästä palvelusta hän on valmis maksamaan ja palaa uudelleen. Huonosta palvelusta ei puolestaan kukaan halua maksaa. Tässäkin asiakas on nykyään valveutunut ja osaa tarpeen tullen pitää puolensa. (Honkola & Jounela 2000, 13-14, 41.)

3.1 Palveluosaaminen

Palveluosaaminen kattaa käytännössä yrityksen koko toiminnan. Tämän osaamisen voidaan sanoa olevan kuin taitoluistelua; muuttuvan maailman jää on liukas, kilpailijat ovat äärimmäisen taitavia, tuomarit joko lahjomattomia tai kotiinpäin, yleisö rakastaa, vihaa tai on välinpitämätöntä ja koko ympäristö voi muuttua koska tahansa. Palvelukokonaisuuden onnistumisen nähdään riippuvan täysin koko henkilöstön ja prosessien toiminnasta, sekä niiden jatkuvasta kehittämisestä. Tämä kaikki koostuu yrityksen ilmapiiristä, kulttuurista ja arvoista, esimiestyöstä ja johtamisesta, sekä verkostoitumiskyvystä.

Palvelukokonaisuuden hallinta on siis todellista palveluosaamista. Tiivistettynä se on tekniikan hallintaa, eli tarjotaan asiakkaiden tarpeita vastaavia tuotteita, tuotantoprosessin sekä yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen täydellistä hallintaa. Palvelu ei kuitenkaan saa olla pelkkää tekniikkaa, siinä pitää olla mukana ihmisen käden jälki, eli persoonallinen ote sillä hetkellä palveltavaan asiakkaaseen. (Honkola & Jounela 2000, 14-16, 41.)

3.2 Palvelun erityispiirteet

Palvelu on monimutkainen ilmiö, eikä sitä ole helppo määritellä. Sen merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Useissa määritelmissä on niin hyvät kuin huonotkin puolensa. Ilmeisin puute on siinä, että ne ovat kaikki tavalla tai toisella liian rajallisia. Selkeän määritelmän sijaan, tulisi pyrkiä löytämään sellaisia palveluihin liittyviä piirteitä, joista kaikki voisivat olla yksimielisiä. Asiakkaiden kuvaillessa palveluita he käyttävät sellaisia ilmauksia kuin kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus.

Sanojen abstraktisuus johtuu palvelujen aineettomuudesta, jonka tähden asiakkaan on myös usein vaikea arvioida palvelua. (Gröönroos 1998, 49,51, 53-54.)

Palvelusta voidaan oikeastaan erottaa kaksi puolta: aineeton osa ja aineellinen osa. Nykypäivänä on harvinaista löytää puhtaasti tavara tai puhtaasti palvelu, johon ei liity ollenkaan toista. Kun esimerkiksi pankissa virkailija neuvoo millaisen luottokortin asiakkaan kannattaa ottaa, hän palvelee asiakastaan, ja palvelun tuotteena syntyy asiakasta hyödyntävä neuvo, joka on aineeton. Virkailijan ja asiakkaan keskustelujen tuloksena syntyvä päätös asiakkaan luottokortista on palvelutapahtuman näkyvä tuotos, eli aineellinen tuotos. Palvelun aineellisen ja aineettoman osan pitää olla tasapainossa, muuten palvelukokonaisuus ei toimi. Fysioterapiaan tullut asiakas ei varmasti ole tyytyväinen, jos harjoituslaitteita ei löydykään. Tilannetta ei myöskään pelasta, vaikka henkilökunta olisi miten palvelualtis tahansa. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 224.)

Palveluihin kohdistuu odotuksia, jotka perustuvat asiakkaiden todellisiin tarpeisiin, aikaisempiin kokemuksiin, sekä myös toisten kokemuksiin ja kertomuksiin. Palvelut eivät säily eikä niitä voi varastoida, sen sijaan asiakkaan kokemukset ja elämykset säilyvät ja varastoituvat. Asiakas hakee vähintään yhtä hyvää elämystä uudelleen, siksi hän palaa samaan yritykseen tai esimerkiksi lomakohteeseen. Asiakas palaa varmimmin, jos hänet pystytään yllättämään positiivisesti, toisin sanoen palvelun täytyy kehittyä. (Honkola & Jounela 2000, 16-17.)

Palvelut toteutuvat joka kerralla eri tavalla, sillä asiakas on yleensä eri henkilö ja monesti myös asiakaspalvelija. Samoilla palveluilla voi olla useita eri tekijöitä ja niitä toteutetaan erilaisin toimintamallein, täten palvelut muistuttavat paljolti muita tuotteita. Myös asiakkaila voi olla erilaisia odotuksia palvelua kohtaan ja samakin asiakas voi eri tilanteissa odottaa täysin erilaista palvelua samalta tuottajalta. Palvelu on pohjimmiltaan ainutlaatuinen kokonaisuus. Jopa äärimmäisen tarkkaan konseptoitut palvelut ovat erilaisia riippuen siitä, missä ja kuka konseptia toteuttaa ja vastaanottaa. Taulukosta 1 voi havaita palvelujen ja fyysisten tavaroiden tyypillisimmät erot. (Honkola & Jounela 2000, 17.)

Fyysiset tavarat	Palvelut
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeenisiä	Heterogeenisiä
Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Asia	Teko tai prosessi
Ydinarvo tuotetaan tehtaissa	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa
Asiakkaat eivät (tavallisesti) osallistu tuotantoprosessiin	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voi varastoida
Omistajuus siirtyy	Omistajuus ei siirry

Taulukko 1. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 2000, 53.)

Tavallisesti palveluja verrataan fyysisiin tavaroihin. Tavarat ovat standardituotteita, kun taas palvelut ovat vaihtelevia eli heterogeenisiä. Heterogeenisyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelujen tuottaminen ja asiakkaan tyytyväisyys riippuvat täysin henkilöstön toiminnasta, eli ei voida olla täysin varmoja vastaako palvelu sitä mitä luvattiin. Heterogeenisyys ei välttämättä ole huono asia, sillä monissa palveluissa asiakas jopa odottaa, että palvelu räätälöidään juuri hänen tarpeisiinsa ja tilanteeseensa sopivaksi. Esimerkiksi hoitopalveluissa tämä on välttämättömän piirre. Fyysisten tavaroiden kohdalla tuotanto ja jakelu ovat erillään kulutuksesta. Palvelun kohdalla ne puolestaan ovat samanaikaisia prosesseja, sillä asiakkaat osallistuvat palvelutapahtumaan kertomalla tarpeistaan ja toiveistaan ja voi näin itsekään vaikuttaa palvelun lopputulokseen. Asiakkaat myös vaikuttavat toinen toisiinsa, koska voivat tehdä päätelmiä hoidon vaikutuksesta nähdessään paikalla olevia muita asiakkaita tai keskustellessaan näiden kanssa. Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai palveluprosesseja, kun taas fyysinen tavara on käsin kosketeltava asia. Palveluissa ydinarvo edellyttää yleensä että asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on vuorovaikutus, joskaan ei välttämättä aina. Monissa palveluissa onnistunut vuorovaikutus on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntymiselle. Kuten jo edellä mainitsin, asiakas osallistuu palvelun tuotantoon, kertomalla minkälaista palvelua hän haluaa ja antaa tarvittaessa tietoja itsestään. Fyysisten tavaroiden kohdalla näin ei tavallisesti ole.

Palvelu syntyy vasta palvelutapahtumassa, näin ollen sitä ei voida pitää varastossa odottamassa asiakasta. Palvelutuote voidaan toki esivalmistella varastoon, mutta varsinainen palvelutuote syntyy vasta silloin, kun asiakas tulee kuluttamaan palvelun. Tavaroiden kohdalla omistajuus siirtyy asiakkaalle. Tällöin esimerkiksi asiakkaan saadessa kaupasta virheellisen tavarat, hän voi palauttaa sen ja saada tilalle uuden. Palveluissa omistajuus ei siirry, näin ollen epäonnistunutta palvelua ei voida palauttaa. Palvelua voidaan toki yrittää korjata tai tuottaa se uudelleen. Epäystävällistä palvelua tai asiakkaan jonottamiseen kulunutta aikaa voi tosin olla vaikeampaa korjata. (Ylikoski 2001, 21-26.)

3.3 Asiakaspalvelu

Suomalaisessa kulttuurissa asiakaspalvelua pidetään vähäarvoisena ja arvostus näkyy palkassa. Siitä huolimatta asiakaspalvelutehtävissä työskentelevän tulisi kokea työnsä arvostetuksi, sillä asiakaspalveluhenkilöillä on keskeinen rooli yrityksen toiminnassa. Asiakkaan kuva yrityksestä muodostuu ensimmäisessä tapaamisessa yrityksen edustajan kanssa. Jos tämä epäonnistuu, ovat yrityskuvan korjaaminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen vaakalaudalla. Asiakaspalvelussa menestymisen edellytyksenä on riittävä tuntemus yrityksen tuotteista ja palveluista. Niitä täydentävät yrityksen arvomaailman ja laatupolitiikan sisäistäminen. Hyvällä asiakaspalvelijalla on kommunikointiin liittyviä kykyjä, oma-aloitteisuutta, sekä taitoa kuunnella asiakasta. Hänen pitää pystyä ennakoimaan tilanteita ja näin ehkäistä ongelmien syntymistä. Asiakaspalvelijan täytyy olla ystävällinen ja osata hallita tunteensa. (Lecklin 2006, 118-119.)

Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on usko omiin mahdollisuuksiin tehdä asiakas tyytyväiseksi ja ylittää hänen odotuksensa. Vasta odotusten ylittyessä, asiakas saattaa muistaa sen vielä jälkikäteenkin. Palveluasenteen tulee olla vilpittöntä ja aitoa halua auttaa asiakasta, muuten toiminnasta tulee väkinäistä ja innotonta. Paras tulos on tyytyväinen asiakas, jonka tarve on tullut tyydytetyksi. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 235-236.)

3.4 Laadun käsite

Laadulla on ollut oma merkityksensä liiketoiminnassa jo ennen järjestäytyneen yhteiskunnan syntymistä. Markkinoilla ja kauppapaikoilla ostajat ja myyjät olivat välittömästi tekemisissä toistensa kanssa. He tutustuivat kaupan kohteeseen ja tuotteen laatu arvioitiin heti. Hinta määräytyi lopputuotteen laatuominaisuuksien perusteella joko oravannahkoina tai muina maksuvälineinä. (Lecklin 2006, 15.) Laatuajattelun lähtökohtana voidaan siis pitää asiakkaita. Laatua verrataan ja mitataan asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Yrityksen toimintaa voidaan pitää laadukkaana, jos asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin.

Laatukäsitteellä on monta erilaista tulkintaa. Yleisesti laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen. Tähän vaikuttavat innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, sekä markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset. Laadun määritelmään voidaan sanoa sisältyvän se, että virheitä ei tehdä vaan asiat tehdään oikein joka kerta. Virheettömyyden ohella vielä tärkeämpää on kuitenkin kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. Tuote saattaa yrityksen näkökulmasta olla täydellinen, mutta asiakkaan mielestä kyse voi olla ylilaadusta, jos tuotteessa on sellaisia ominaisuuksia joita asiakas ei tarvitse ja jotka tekevät esimerkiksi laitteen käyttämisen vaikeaksi. Ylilaadusta asiakas ei ole valmis maksamaan. (Lecklin 2006, 18-19.)

Lecklinin (2006, 20) mukaan laadun ominaisuuksia ja tunnusmerkkejä voidaan tarkastella monista eri näkökulmista. Ominaisuudet eivät ole toisiaan poissulkevia vaan pikemminkin täydentävät toisiaan. Lecklin esittää kuusi erilaista laadun näkökulmaa joita ovat: valmistuslaatu, tuotelaatu, arvolaatu, kilpailulaatu, asiakaslaatu sekä ympäristölaatu. Käytännön toiminnassa nämä kaikki näkökulmat ovat useimmiten edustettuina.

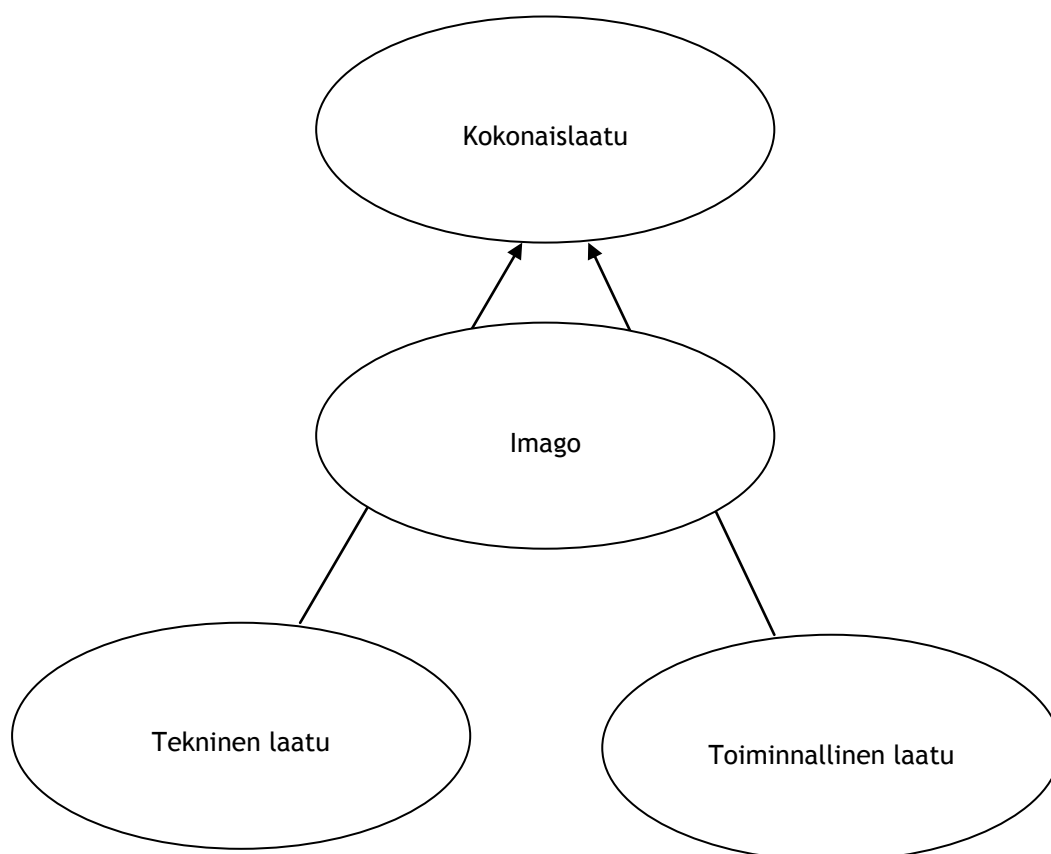
Laatu voidaan nähdä yrityksen kriittisenä menestystekijänä. Hyvään laatuun panostaminen merkitsee tuotteiden virheettömyyttä ja alhaisia laatukustannuksia. Niiden seurauksena yritys saa kustannustehokkuutta. Nämä seikat vaikuttavat positiivisesti yrityksen katteeseen ja kannattavuuteen. Hyvällä laadulla on vaikutukset markkinoilla, sillä laatu täyttää asiakkaiden tarpeet, vaatimukset sekä odotukset, ja näin ollen lisää asiakastyytyväisyyttä. Laadun seurauksena yrityksen asema vahvistuu markkinoilla. Tämän ansiosta tuotteet voidaan myydä paremmalla katteella, koska hyvä laatu ja tyytyväiset asiakkaat antavat yritykselle enemmän vapautta hinnoittelussa. Kun kannattavuus yhdistetään laatuun, on yrityksellä mahdollisuus pitkäjänteiseen toimintaan, joka auttaa esimerkiksi kilpailuedun saavuttamisessa, markkinajohtajuudessa, yrityskuvan kohottamisessa, sekä nopeampana reagointikykyä ympäristömuutoksiin. Hyvällä laadulla saadaan osallistuva ja motivoitunut henkilöstö, samalla tunnettuus hyvänä työnantajana ja yhteiskunnan jäsenenä kasvaa. Pitkällä tähtäyksellä laatu merkitsee yrityksen eloonjäämistä ja työpaikkojen säilymistä, näin ollen laatuun kannattaa panostaa. (Lecklin 2006, 23-25.)

3.5 Palvelun kaksi laatu-ulottuvuutta

Laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä vain asiakas voi kertoa vastaako laatu sitä mitä asiakas odottaa. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa, sekä siitä miten varsinainen palveluprosessi sujui. Nämä kaksi laadun osatekijää ovat tekninen laatu: mitä asiakas sai ja toiminnallinen laatu: miten asiakasta palvellaan. (Ylikoski 2001, 118). ”Tekninen laatu liittyy koko palvelu ympäristöön ja sen toimivuuteen, siisteyteen, opasteisiin, kalusteisiin ja kaikkeen, minkä asiakas kohtaa tullessaan yritykseen asioimaan. Toiminnallinen laatu puolestaan tarkoittaa palvelutapahtumia, kohtaamisia, ilmapiiriä, sekä vuorovaikutusta yrityksen henkilöstön ja muiden asiakkaiden välillä.” (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47). Kolmantena laadun osatekijänä pidetään asiakkaan mielikuvaa organisaatiosta, eli imagoa. Imago toimii laatukokemuksen suodattimena. Hyvä imago suodattaa virheitä niin, että virheistä huolimatta asiakas kokee palvelun laadun tyydyttäväksi. Jos virheitä sattuu usein, imago kärsii. (Ylikoski 2001, 118).

Yrityksen on hyvä pohtia kumpi laadun ulottuvuuksista (tekninen vai toiminnallinen laatu) on erinomaisen kokonaislaadun tärkein osa. Jos yritys pitää teknisiä laatu näkökohtia tärkeimpinä laatu tekijöinä, sen tulee onnistua saavuttamaan sellainen tekninen ratkaisu, johon kilpailijat eivät yllä. Yrityksen kannattaakin mieluummin toteuttaa hyvin suunniteltu palvelustrategia, sillä toiminnallisen laadun, eli vuorovaikutuksen kehittäminen antaa palvelutuotteelle lisäarvoa ja luo siten etumatkaa kilpailijoihin nähden.

Terveystenhoidossa hoidon laatu merkitsee asiantuntevaa ja tehokasta terveydenhoitopalvelua, niin teknisessä kuin myös henkilökohtaisessa mielessä. Toisin sanoen, terveydenhoitopalveluissa kannattaa investoida toiminnalliseen laatuun, jolloin esimerkiksi henkilöstön kouluttamisessa keskitytään potilassuhteita korostaviin ohjelmiin. Teknistä laatua ei kuitenkaan tule vähätellä, vaan myös tämän laadun näkökohdat on pidettävä aina mielessä. Kuviosta 1 voi havaita mistä asiakkaan kokema kokonaislaatu syntyy. (Gröönroos 1998, 66).



Kuvio 1. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2000, 65).

Asiakkaat pitävät luultavimmin palvelua parempana mitä enemmän he hyväksyvät itsepalvelutehtäviä tai muita tuotantoon liittyviä rutiineja, jotka heidän oletetaan suorittavan itse. Toisilla asiakkailla saattaa olla suuri vaikutus asiakkaan kokemaan palveluun. Toiset asiakkaat voivat aiheuttaa pitkiä jonoja tai muulla tavoin häiritä asiakkaan palvelukokemusta. Toisaalta he voivat vaikuttaa positiivisesti vuorovaikutusilmapiiriin. (Grönroos 1998, 64). Tästä päästäänkin käsitteeseen palvelutilanteen hallinta, joka liittyy selvästi palvelun laadun kokemukseen. Asiakas tuntee olonsa epämukavaksi jos he menettävät kulutustilanteen hallinnan. Jos asiakkaalle kerrotaan syy esimerkiksi jonottamiseen tai odottamiseen, hän tuntee hallitsevansa tilanteen, vaikka ei siitä niin pitäisikään. (Grönroos 1998, 65.)

Grönroosin (1998, 64.) mukaan tekninen laatu ja toiminnallinen laatu eivät päde pelkästään palveluihin. Asiakas mieltää jonkin tuotteen tarjoaman teknisen ratkaisun osaksi teknistä kokonaislaatua. Toiminnallista arvoa voidaan lisätä muokkaamalla tuotetta asiakkaan erityistarpeiden mukaisesti, tällöin se kuuluu asiakkaan mieltämään toiminnallisen kokonaislaatuun.

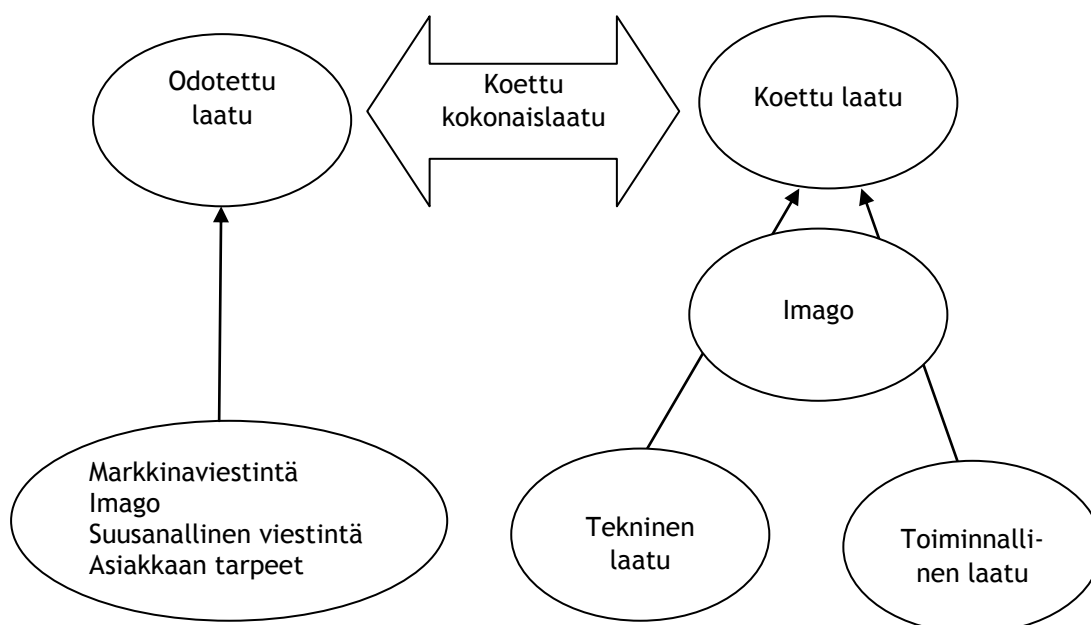
Palvelun laadun malliin ei ole sisällytetty palvelun kulutuksen aikaisia tunteita. Viha, masennus, ilo, toiveikkaus ja muut tunteet vaikuttavat tavalla tai toisella koettuun palveluun.

Joidenkin palvelujen, kuten suomalaisten suosiman jääkiekon on tarkoitus herättää tunteita. (Grönroos 1998, 112-113).

Palveluhetkellä palvelun tarjoajalla on luonnollisesti mahdollisuus osoittaa palvelujensa laatua. Laatukokemuksen kannalta ne ovat ratkaisevia ja nämä vuorovaikutustilanteet määräävät toiminnallisen laadun tason. Kun asiakas on lähtenyt, koettuun palvelun laatuun ei voida juurikaan enää vaikuttaa. Jos laadussa on ollut ongelmia, palvelun tarjoajan tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä korjatakseen virhe tai selittää miksi asiat eivät sujuneet niin kuin olisi pitänyt. (Grönroos 1998, 68-69).

3.6 Asiakkaan odotukset palvelun laadusta

Grönroosin (1998,104-105.) mukaan käsitys palvelun hyvyydestä, neutraalisuudesta tai huonoudesta ei perustu pelkästään laatu-ulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin. Asiakkaan Laatu-kokemukset liittyvät perinteisesti markkinointitoimiin. Kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua, on laatu hyvällä tasolla. Vaikka yrityksen laatu olisi jollain tavalla mitattuna koettu hyväksi, asiakkaan kokema laatu voi olla alhainen jos hänen odotuksensa ovat epärealistisia. Odotettu laatu riippuu monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista. Palveluntarjoajan ei pidä luvata liikoja, jotta asiakkaan odotukset eivät nousisi liian suuriksi ja tällöin he kokevatkin saavansa heikkoa laatua. Markkinoinnin kannalta on siis parempi luvata liian vähän ja tarjota enemmän kuin lupaa. Kuviosta 2 voi havaita mistä asiakkaan kokema kokonaislaatu syntyy. (Grönroos 1998, 106-107).



Kuvio 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998, 67).

Asiakkaan valitessa palvelua, hänelle syntyy odotuksia siitä millaista palvelu tulee olemaan. Odotukset koskevat muun muassa palvelun lopputulosta, palveluprosessin laatua, hintaa ja palveluympäristöä. Odotukset ovat ennakoivia tai normatiivisia. Kun kuluttaja on valitsemassa palvelua ensimmäistä kertaa, odotukset ovat ennakoivia. Kokemuksen myötä asiakkaan odotukset muuttuvat normatiivisiksi, eli hän odottaa hyvän palvelun olevan jatkossakin samanaista. (Ylikoski 2000, 119-120.)

Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta, ja toisaalta käsitys siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden tason välistä aluetta voidaan nimittää hyväksyttävän palvelun alueeksi, eli mitä asiakas sietää. Asiakkaalle tärkeitä asioita ovat palvelun luotettavuus ja virheettömyys. Tärkeissä asioissa asiakkaan odotusten taso on korkeampi kuin vähäpätöisemmissä asioissa. Tärkeissä asioissa asiakas ei paljoa jousta odotustensa suhteen, kun taas vähemmän tärkeissä asioissa asiakkaan sietokyky on suurempi ja joustovaraa löytyy. Hyväksyttävän palvelu alueen koko vaihtelee sen mukaan, miten tärkeistä asioista on kyse. Esimerkiksi luotettavuuden osalta hyväksyttävän palvelun alue on pieni. Asiakas ei siedä epäluotettavaa palvelua, virheitä ja rikottuja lupauksia. Tilannetekijät vaikuttavat asioiden tärkeyteen. Esimerkiksi kiireinen asiakas kiinnittää huomiota enemmän palvelun nopeuteen kuin asiakas, joka on varannut asioimiseen aikaa.

Jos palvelu pysyy hyväksyttävän palvelun alueella, asiakas ei helposti huomaa palvelussa eroa. Hyväksyttävän laadun alueella toimiminen on yritykselle taloudellisesti kannattavampaa kuin odotusten ylittäminen tai alittaminen. Laatuvirheistä aiheutuu kustannuksia, huono laatu vähentää asiakasuskollisuutta ja heikentää henkilöstön työmotivaatiota. Asiakkaiden tottuessa liian hyvään laatuun, saattavat odotukset olla seuraavalla kerralla entistä korkeammalla. Odotusten ylittäminen tulee kerta kerralta yritykselle yhä vaikeammaksi ja kalliimmaksi.

”Koska palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit” (Ylikoski 2000, 126). Kun kuluttaja arvioi palvelun laatua, hän muodostaa käsityksen seuraavista laatutekijöistä:

1. Luotettavuus

- Luotettavuus muodostaa koko palvelun laadun ytimen ja on myös tärkein kriteeri kun asiakas arvioi palvelun laatua.

2. Reagointialttius

- Tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakasta.

3. Pätevyys

- Tarkoittaa, että palvelun tuottajalla on tarvittavat tiedot ja taidot.

4. Saavutettavuus

- Merkitsee helppoa yhteydenottoa yritykseen, asiakas ei joudu odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan tai etsimään oikeaa palvelupistettä. Myös aukioajat ja organisaation sijainti ovat asiakkaan näkökulmasta sopivat. Helppo saatavuus on myös taattu sähköisten yhteyksien avulla.

5. Kohteliaisuus

- Tarkoittaa huomaavaista ja asiakasta arvostavaa käytöstä.

6. Viestintä

- Tarkoittaa että asiakkaalle puhutaan sellaista kieltä, jota nämä ymmärtävät. Hyvä viestintä tulee sopeuttaa erilaisiksi eri asiakasryhmille.

7. Uskottavuus

- Merkitsee sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että organisaatio ajaa aina asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavat maineen ja asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuuden lisäksi tapa, jolla palveluja myydään asiakkaalle.

8. Turvallisuus

Merkitsee sitä, että palveluun ei liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä. Turvallisuuden tunnetta lisää luottamus.

9. Asiakkaan ymmärtäminen / tunteminen

- Tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä, kuten asiakkaan erityistarpeiden selvittämistä ja asiakkaiden huomioimista yksilöinä.

10. Palveluympäristö

- Sisältää ”näkyvät todisteet” palvelusta. Asiakkaan näkemiä asioita ovat esimerkiksi tilat, koneet, laitteet, henkilöstön olemus, sekä muut asiakkaat. (Ylikoski 2000, 126.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen onnistuminen edellyttää aina järkevän kohderyhmän ja tutkimusmenetelmän valintaa. Sopivin tutkimusmenetelmä valitaan tutkimuksen ongelman, tavoitteen, budjetin ja aikataulun perusteella. Valitulla tutkimusmenetelmällä halutut tiedot täytyy saada luotettavasti, tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti. (Lahtinen & Isoviita 1998, 62.)

Tutkimuksen avulla oli tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat OMT-klinikan toimintaan tällä hetkellä ja mitä kehitettävää klinikalla olisi tulevaisuudessa. Samalla haluttiin tietää, miten asiakas sai tiedon klinikasta ja mikä vaikutti päätökseen valita juuri OMT-klinikka. Yritystä kiinnosti tietää, onko asiakas valmis suosittelemaan klinikkaa saamansa hoidon ja palvelun perusteella, sekä mikä olisi hyvä käytäntö jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä.

4.1 Kyselyn kohde ja otanta

Kyselyn kohteena olivat OMT-klinikan Kaivopihan ja Kannelmäen asiakkaat. Sellon asiakkaille kyselyä ei haluttu vielä kohdistaa, koska klinikka oli ollut auki vasta kolme kuukautta. Klinikka 22 ja Mäkelänrinteen toimipisteet päätettiin jättää väliin, koska toiminta siellä on erilaisempaa. Klinikka 22 on erikoistunut leikkausten jälkeisiin kuntoutuksiin ja Mäkelänrinne puolestaan urheilijoiden fysioterapiaan. Kyselyssä ei lähdetty erittelemään, onko vastaaja ollut Kaivopihan vai Kannelmäen asiakkaana, sillä useimmat heistä ovat asioineet kummassakin toimipisteessä. Kyselyyn poimittiin satunnaisesti sellaisia asiakkaita, jotka ovat asioineet OMT-klinikalla vuonna 2008 tai ovat vielä 2009 tammikuussa olleet hoitosuhteessa. Kysely suoritettiin vanhoille asiakkaille, koska yritys halusi laittaa kyselyn mukaan suositussetelin, joka oikeuttaa 50 % alennukseen OMT-klinikan yksilöhoidoista. Tämä alennusseteli toimi houkuttimena, mikäli asiakkaalla on jälleen tarvetta fysioterapiapalveluihin. Tällaisilla asiakkailla on myös varmasti tuoreemmassa muistissa palvelutapahtumat, kuin sellaisilla jotka ovat asioineet yrityksessä vuosia sitten. Kyselyyn osallistuneet poimittiin OMT-klinikan käyttämästä FT2000+ rekisteristä, josta löytyy kaikkien asiakkaiden tiedot. Mukaan otettiin 12 fysioterapeuttia ja heiltä poimittiin kultakin 50 asiakasta. Vastaajat poimittiin niin, että mukaan tulisi mahdollisimman tasavertaisesti niin pitkän kuin lyhyenkin hoitosarjan käyneitä sekä eri vaivoista kärsiviä.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, joka on määrään pohjautuva tutkimus. Se vastaa kysymyksiin miten moni, miten paljon, miten usein ja miten tärkeä jokin asia on. Määrällinen tutkimus pohjautuu tarkkaan otantaan ja sen tulokset ilmoitetaan esimerkiksi prosentteina, markkoina, tonneina tai kappaleina. (Lotti 1996, 42.)

Päädyin tähän tutkimusmenetelmään, sillä otoksen koko oli suuri ja kyselyyn poimitut asuvat laajalla alueella. Koska kyseessä on terveyspalveluja tuottava yritys, saattaa osa vastaajista kokea kysymykset arkaluontoisiksi. Kun haastattelijalla ei ole mahdollisuutta tietää kuka on vastannut, on kyselyyn vastaaminen varmasti helpompaa. (Lahtinen & Isoviita 1998, 70.)

Kirjekyselyllä on useita etuja verrattuna haastattelumenetelmiin. Ehkäpä tärkeimpänä niistä voidaan pitää sitä, että kyselijä ei vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin. Kysymyksiä voi olla melko paljon ja ne esitetään kaikille vastaajille samassa muodossa kirjallisesti. (Lahtinen & Isoviita 1998, 67.) Lotti (1996, 48) mainitsee, että vastaaja voi tarvittaessa tarkistaa kotona joitakin asioita, mistä hän ei ole varma tai ei muista. Kirjekyselyä pidetään henkilökohtaista haastattelua nopeampana, mikäli uusintakyselyjä ei tarvita. Postitse lähetettävässä kyselyssä voidaan käyttää apuna kuvia sekä erilaisia asteikkoja. Vastausvaihtoehtoja voi olla enemmän kuin muilla tavoilla tehdyssä haastattelussa. Lahtinen & Isoviita (1998, 67) toteavat postin tavoittavan useat henkilöt varmemmin kuin haastattelija, lukuunottamatta puhelinhaastattelua. Postitse lähetettävässä kyselyssä vastaaja voi valita itselleen sopivimman vastaamisajankohdan.

Kyselytutkimukseen liittyy heikkouksia. Yleensä saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta asioiden syitä ei pystytä selvittämään riittävästi. Kvantitatiivisia tutkimuksia arvostellaankin usein niiden pinnallisuudesta, koska tutkija ei pääse siinä riittävän syvälle tutkittavan maailmaan. Tällöin voi olla vaarana, että hän tekee vääriä tulkintoja tuloksistaan, etenkin jos tutkittava aihe on tutkijalle outo. (Heikkilä 2001, 16.)

Kirjekyselyn haittapuolia ovat usein alhainen vastausprosentti. Sen suuruuteen voidaan kuitenkin vaikuttaa tutkimuksen kohderyhmällä ja aiheella, kysymysten määrällä ja muotoilulla, lomakkeen ulkoasulla ja vastaamisesta luvatuilla palkkioilla. Ongelmana voidaan pitää muiden henkilöiden vaikutusta vastauksiin, eikä voida varmasti tietää kuka on vastannut. Kyselyssä tutkijalla ei ole täsmentämismahdollisuutta, jolloin kysymys voidaan ymmärtää väärin. Joskus lomakkeet voidaan täyttää väärin, vastaukset voivat olla epätarkkoja tai avoimiin kysymyksiin ei vastata lainkaan. (Lahtinen & Isoviita 1998, 68.)

4.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kysymykset laadittiin yhdessä asiakkuusjohtajan kanssa, saaden kuitenkin ehdotuksia toimitusjohtajalta ja kehityspäälliköltä. Tavoitteena oli saada vastaus tutkimusongelmaan sekä muihin yritystä kiinnostaviin seikkoihin.

Kyselylomake alkoi saatekirjeellä, jossa kuvattiin lyhyesti tutkimuksen tavoite ja sen merkitys. Vastausohjeet pyrittiin antamaan selkeästi ja yksiselitteisesti. Vastaaja haluttiin myös vakuuttaa, että hänen antamansa tiedot ovat luottamuksellisia. Suomessa kirjekyselyissä käytetään tavallisesti jotain palkkiota. Paras lopputulos saadaan yleensä sillä, kun kaikille vastaajille lähetetään palkkio riippumatta siitä, palauttavatko he lomakkeen vai eivät. (Lotti 1996, 50-51.) OMT-klinikka halusi palkita vastanneet suosituksetelillä, joka oikeuttaa 50 % alennukseen yksilöhoidoista.

Alennusseteli kulkee nimellä suositusseteli, koska siihen painettiin uimari Hanna-Maria Seppälän kuva, joka suosittelee OMT-klinikan palveluita tuki- ja liikuntaelimestön hoitoon. Seppälä on ollut tiiviissä yhteistyössä klinikan kanssa, muun muassa osallistumalla itse hoitoon. Saatekirje lopetettiin kiitokseen yhteistyöstä sekä antamalla tarvittavat yhteystiedot.

Vastaajan taustatietoja koskevat kysymykset koostuivat kysymyksistä vastaajan sukupuoli, vastaajan ikä, fysioterapiaan hakeutumisen syy ja hoitokertojen määrä. Nämä kysymykset antavat muun muassa tiedon siitä, miten hyvin otanta on onnistunut.

Kysymyksessä kolme haluttiin selvittää, kuinka moni vastaajista on itse maksavia tai monella tämä palvelu kuuluu työnantajan sopimuspalveluihin. Kysymyksellä pyrittiin saamaan tieto mahdollisista muista maksajista. Kysymyksillä neljä ja seitsemän haluttiin saada tietoa muun muassa yrityksen markkinoinnin puolelle. Millä tavoin asiakas saa parhaiten tiedon yrityksestä ja mitä asioita vastaajat pitävät yrityksen vahvuuksina. Kysymyksellä viisi haluttiin selvittää, miten asiakas on varannut ensimmäisen fysioterapia-aikansa. Tällä perustella yritys saa tietoonsa, mikä näistä tavoista on asiakkaan kannalta helpoin ja mihin yrityksen kannattaa panostaa. Kysymyksellä seitsemän haluttiin tietää, pitikö asiakas fysioterapiaan pääsyä riittävän nopeana, eli onko aikoja tarpeeksi saatavilla.

Kysymyslomakkeeseen haluttiin mukaan asteikkotyyppisiä kysymyksiä, koska niiden avulla saadaan paljon tietoa vähään tilaan. Kysymyksessä numero kymmenen vastaajaa pyydettiin arvioimaan mielipidettä klinikasta, sen henkilökunnasta ja hoidon toteuttamistavasta. Esitetyt mielipideväittämiä oli yhteensä yhdeksän. Näissä väittämissä käytettiin viisi portaista likertin asteikkoa, jossa toisena ääripäänä oli täysin samaa mieltä ja toisena ääripäänä täysin eri mieltä. Nämä kysymykset liittyivät Grönroosin tekniseen laatuun, mitä ja toiminnalliseen laatuun, miten.

Asiakkaan suositellessa palvelua toiselle asiakkaalle, yritys voi olla tyytyväinen tarjoamaansa hyötyyn. Kysymyksessä 11 OMT-klinikkaa kiinnosti tietää, ovatko vastaajat valmiita suosittelemaan klinikkaa saamansa hoidon ja palvelun perusteella. Jotta tästä vastauksesta saataisiin tarvittava hyöty palvelun kehittämiseen, sisällytettiin vastausvaihtoehtoon ”en” avoin kenttä, johon vastaajan toivottiin kertovan mahdollinen syy.

Kyselyn viimeisimpänä kysymyksenä tiedusteltiin, mikä olisi vastaajan mielestä paras tapa jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson jälkeen. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää siihen, erotuuko jokin keino täysin muista, tai olisiko vastaajilla omia toivomuksia hoidon jälkeisestä yhteydenpidosta.

Kyselyn loppuun sijoitettiin vielä avoin kommentti. Avoimien kommenttien tarkoituksen on saada kehitysideoita, sekä lisätietoa siitä mikä klinikalla toimii hyvin. Nämä kommentit tuovat myös usein sellaisia seikkoja esiin, mitä ei ole aiemmin huomioitu.

4.4 Kyselyn suorittaminen ja tulosten käsittely

Kun asiakkaalle lähetetään kirjekysely, on suositeltavaa laittaa mukaan myös vastauskuori. Ennen kuin kyselyä alettiin lähettämään, tein vastauslähetyssopimuksen Itellan kanssa. Vastauslähetyssopimus toimii niin että, jokaiseen asiakkaalle laitettavaan palautuskuoreen kirjoitetaan Itellan antama tunnus. Tällöin Itella tietää kuinka monesta kirjeestä yritystä on veloitettava. Tämä oli erinomainen keino, sillä yritykselle olisi aiheutunut huomattavasti turhia kuluja, jos kaikkiin palautuskuoriin olisi laitettu postimerkki. En lähettänyt kaikkia kyselyitä kerralla, vaan lähetin niitä sitä mukaan kun muilta töiltäni ehdin. Kyselyitä alettiin postittamaan maaliskuussa ja niitä saapuikin mukavasti pitkin viikkoja. Viimeiset kyselyt saapuivat huhtikuun alussa. Vastaajilla oli aikaa vastata kyselyyn kaksi viikkoa. Tarkkaa palautuspäivämäärää ei laitettu sen takia lomakkeeseen, koska niitä lähetettiin pikkuhiljaa ja päivämäärä olisi pitänyt aina muuttaa. Tulosten käsittelyn aloitin kirjaamalla ensin kaikki avoimet kommentit ylös. Koska kyselyitä saapui paljon takaisin, näin järkeväksi vaihtoehdoksi tallentaa ne spss-ohjelmaan, joka soveltuu hyvin suurten aineistojen käsittelyyn. Kun kyselyt oli tallennettu, oli minun helppo luoda niistä taulukot Exeliin.

4.5 Kyselyn luotettavuus

Tutkimus on onnistunut, mikäli sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimukset tulisi tehdä aina rehellisesti, puolueettomasti ja niin, että vastaajille ei aiheudu tutkimuksesta haittaa. (Heikkilä 2001, 29.) Pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta käytetään käsitteitä valideettiä ja reliabiliteettiä.

4.5.1 Valideetti

Valideetilla tarkoitetaan tietojen pätevyyttä. Sillä ilmaistaan onko tutkimus mitannut sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti ja niiden tulisi kattaa koko tutkimusongelma. Validin tutkimuksen toteuttamista edesauttaa perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen sekä korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2001, 29.)

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää, miten tyytyväisiä OMT-klinikan asiakkaat ovat klinikan toimintaan tällä hetkellä ja mitä kehitettävää klinikalla olisi tulevaisuudessa. Samalla haluttiin tietää, miten asiakas sai tiedon klinikasta ja mikä vaikutti päätökseen valita juuri OMT-klinikka. Yritystä kiinnosti tietää, onko asiakas valmis suosittelemaan yritystä saamansa hoidon ja palvelun perusteella, sekä mikä olisi hyvä käytäntö jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä. Näihin kaikkiin kysymyksiin onnistuttiin saamaan vastaukset. Avoimien kommenttien määrästä olin positiivisen yllättynyt. Näistä kommentteista nousi esille seikkoja, joita OMT-klinikan tulisi kehittää tulevaisuudessa. Koska tutkimusongelmaani saatiin vastauksia, on tutkimus mitannut sitä, mitä pitikin. Näin ollen voidaan sanoa, että tutkimukseni on pätevä.

4.5.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä, eli tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan siis sen toistettavuutta samanlaisin tuloksin. Tuloksia voidaan pitää sattumanvaraisina, jos otoskoko on kovin pieni. Varsinkin kyselytutkimuksissa kannattaa huomioida vastaajien kato. Tällä siis tarkoitetaan lomakkeiden palauttamatta jättäneiden määrää. Luotettavien tulosten saamiseksi on myös varmistettava, että otos edustaa koko perusjoukkoa. Tutkimus ei anna tietoa koko perusjoukosta, mikäli tutkitaan vain joitakin siihen kuuluvia ryhmiä. (Heikkilä 2001, 30.)

Tutkimukseni reliabiliteetti onnistui tutkittavan otoksen kannalta melko hyvin. Otoskoko oli riittävän suuri ja merkitsevää vastausten katoa ei päässyt tapahtumaan. Vastaajista miehiä ja naisia oli lähestulkoon yhtä paljon. Sen sijaan alle 30-vuotiaita vastaajia oli huomattavasti vähemmän kuin muiden ikäluokkien vastaajia. Kysyttäessä fysioterapiaan hakeutumisen syytä, vastaukset painottuivat lähinnä selkä, käsi ja jalkavaivoihin. Monikaan vastaajista ei ollut alaraajavaivojen tai tukipohjallisten vuoksi asioinneita. Hoitokertojen määrä saattaa vaikuttaa asiakkaan mielipiteisiin yrityksestä. Pidemmän hoitosarjan käyneitä oli huomattavasti enemmän kuin vain 1-2 kertaa käyneitä. Yli kymmenen hoitokertaa käyneellä on enemmän kokemusta ja näkemystä yrityksen toiminnasta.

En ole varma olisivatko nämä seikat muuttaneet tulosta. Tulokset olivat kuitenkin hyvin yhteneväisiä ja avoimista kommentteista nousi esiin samoja vastaajien mieltämiä toiveita. Tästä voisin päätellä, että jos kysely suoritettaisiin uudelleen, vastaukset olisivat samankaltaisia.

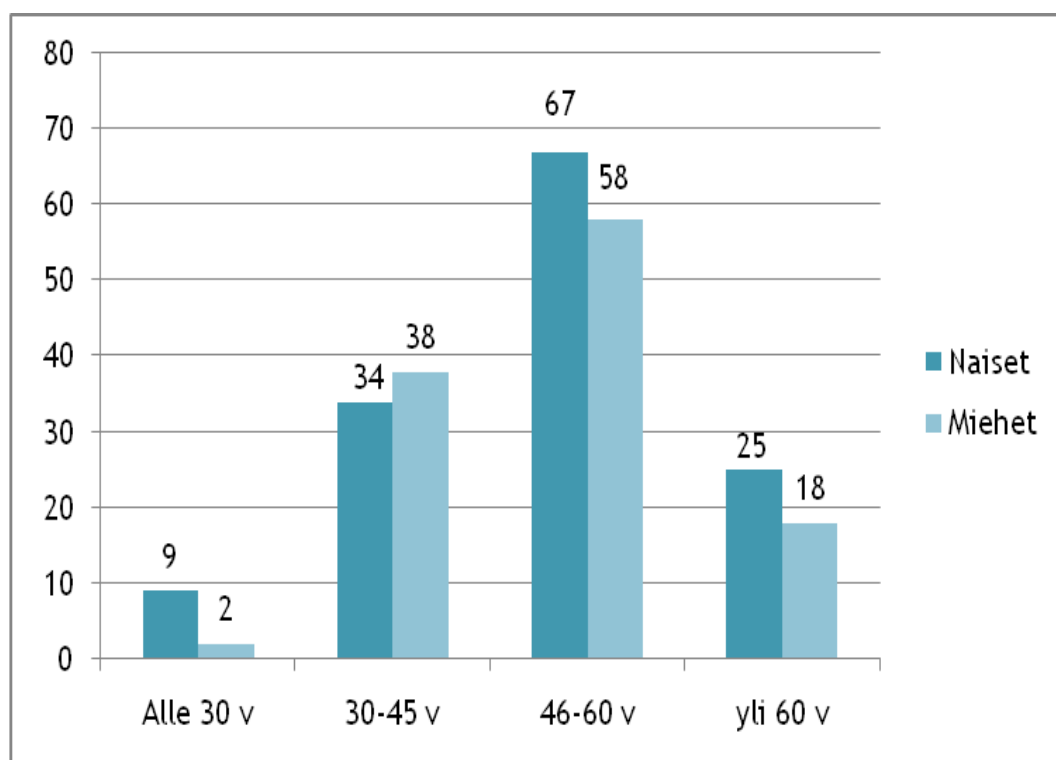
”Tutkijan on oltava koko tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen. Virheitä voi sattua tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa.” (Heikkilä 2001, 30.) Tutkimuksessani kyselylomaketta olisi pitänyt testata paremmin. Huomasin jälkikäteen joitakin virheitä kysymysten muotoilussa. Kysymyksessä jossa kysyin vastaajan ikää, vaihtoehtoina olivat alle 30 v, 30-45 v, 45-60 v ja yli 60 v.

Mikäli vastaaja on 45-vuotias, hän sopii kahteen kategoriaan, koska vaihtoehdot ovat 30-45 ja 45-60. Ikää kysyessä olisi kannattanut ehkä kysyä suoraan syntymävuotta, jolloin vastaus olisi ollut tarkempi. Väittämäkysymyksissä oli ensimmäisenä väittämänä ”henkilökunta on palveluhenkistä ja ammattitaitoista”. Nämä seikat olisi pitänyt kysyä erikseen, sillä henkilökunta voi olla esimerkiksi palveluhenkistä, mutta ei ammattitaitoista.

Toisena väittämänä oli ”tilat ovat viihtyisät ja hoitoon soveltuvat”. Tässä väittämässä kysyttiin tavallaan kahta asiaa. Tilat voivat olla esimerkiksi viihtyisät, mutta eivät hoitoon soveltuvat. Kysymyksessä 12 ”mikä olisi hyvä tapa jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä” annettiin useampia vaihtoehtoja. Kuulumiset sähköpostilla/puhelimella olisi pitänyt kysyä erikseen, sillä puhelimitse otettava yhteys on paljon henkilökohtaisempaa. Toisaalta terveystalvelua tuottavan yrityksen asiakkaat saattavat odottaa juuri tällaista henkilökohtaista palvelua, joten ajattelin, että näitä ei tarvitse eritellä. Esite/tarjous sähköpostilla tai postitse olisi pitänyt jakaa kahteen eri vaihtoehtoon lähinnä siksi, että kaikilla vastaajilla ei välttämättömästi ole sähköpostia, tai joku vastaajista voi haluta muuten vain kirjeensä postitse eikä sähköisessä muodossa. Näistä seikoista huolimatta, kysymykset olivat mielestäni selkeitä ja uskon vastaajien ymmärtäneen kysymykset oikein, sillä epätarkkoja vastauksia ei tullut. Omalla kohdallani uskon ymmärtäneeni vastaukset niin kuin tarkoitus oli. Tallentaessani kyselyiden vastauksia Spss-ohjelmaan tarkistin tallennukset muutamaa otteeseen. Näin tein myös tehdessäni tuloksista kaavioita Exel-ohjelman. Virhe tallennuksia ei siis ole päässyt syntymään. Näin ollen voin todeta tutkimustulosten olevan luotettavia.

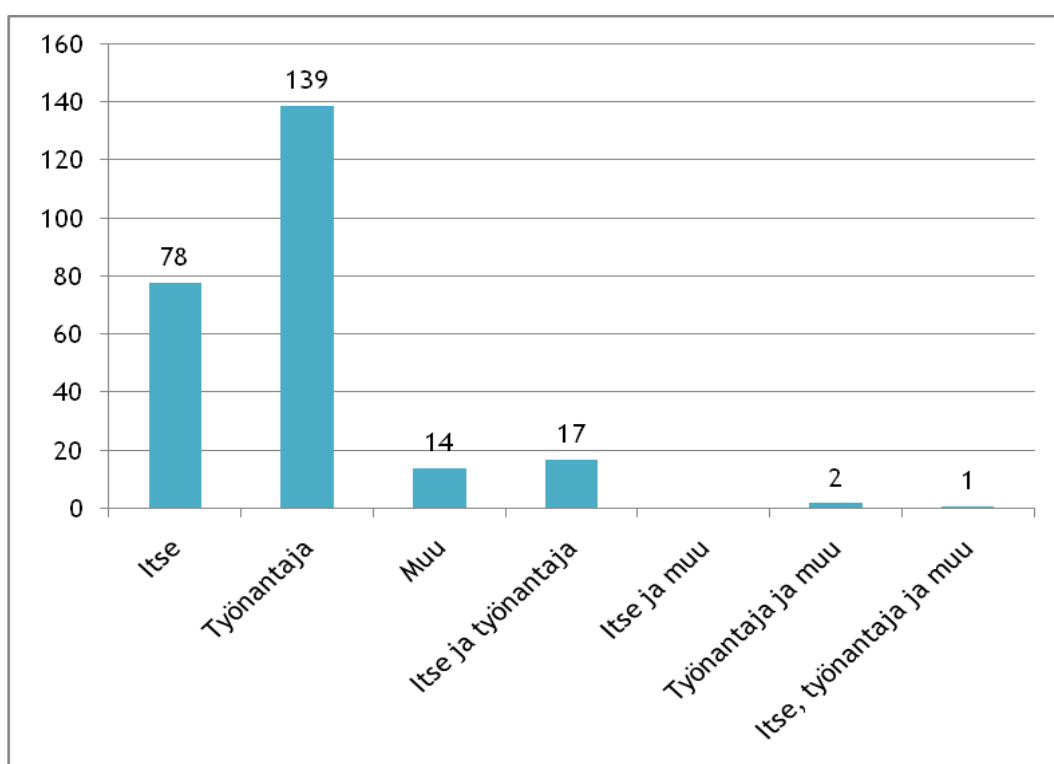
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kuviosta 3 voi havaita, että Kyselyyn vastanneista 135 oli naisia ja 116 miehiä. Kyselyyn vastanneiden suurin ikäryhmä oli 46 - 60-vuotiaat, johon kuului 125 vastaajaa. Toiseksi suurin ikäryhmä oli 30-45-vuotiaat, johon kuului 72 vastaajaa. Alle 30-vuotiaita vastaajia oli vain 11 ja yli 60-vuotiaita vastaajia 43.



Kuvio 3. Miesten ja naisten osuus ikäryhmittäin kaikista kyselyyn vastanneista (n=251).

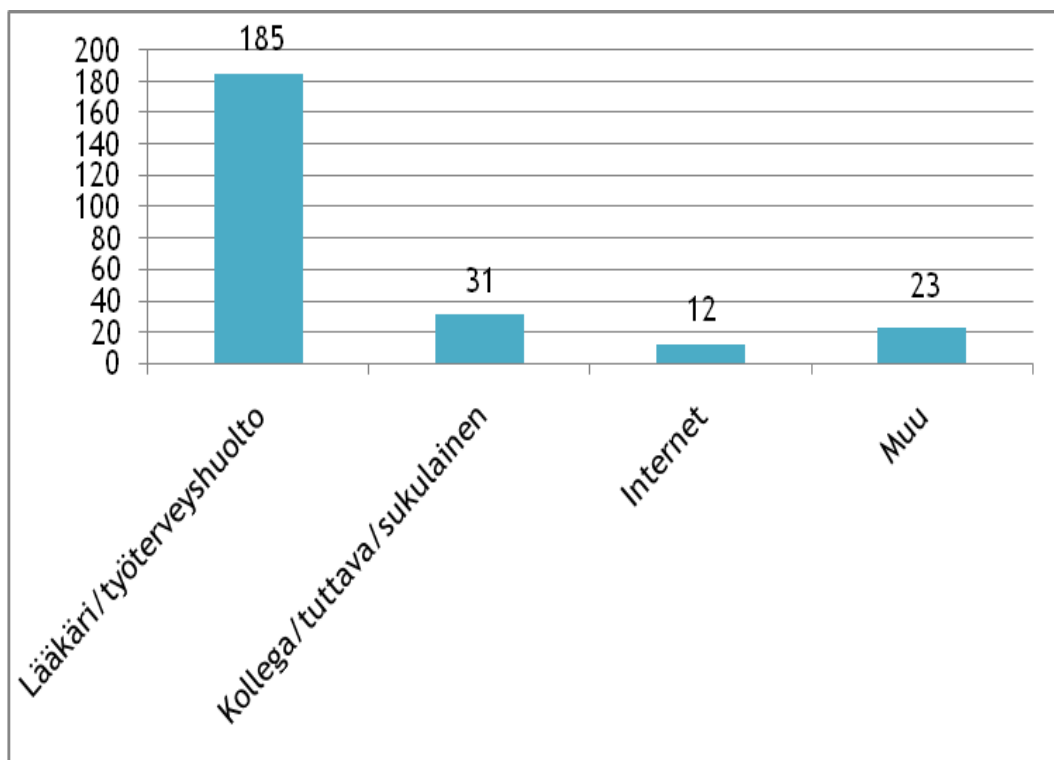
Kysyttäessä vastaajien maksajaa, syntyi monia eri vaihtoehtoja. Lisäsin nämä kaikki vaihtoehdot taulukkoon, jotka voi havaita kuviosta 4. Vastaajista valtaosa, 139 vastaajaa vastasi, että heidän työnantajansa oli maksanut hoidon. Itse maksavia asiakkaita oli 78. Muulla tavoin maksaneita oli 14. Heistä kymmenen kertoi maksajakseen vakuutusyhtiön, kaksi vastaajaa mainitsi maksajakseen Kelan ja loput vastaajat Helsingin kaupungin terveystoimisto ja sairauskassa. 17 vastaajaa ilmoitti maksaneensa osan hoidosta itse ja osan työnantajan maksamana. Kukaan vastaajista ei ollut maksanut hoitoaan itse ja jonkin muun tahon maksamana. Sen sijaan kaksi vastaajaa kertoi työnantajansa ja jonkun muun tahon maksaneen hoidon. Nämä kaksi vastaajaa eivät maininneet, mikä tämä muu taho oli. Ainoastaan yhdellä vastaajalla nämä kaikki maksukeinot olivat olleet käytössä, hänellä muu maksaja oli ollut Kela.



Kuvio 4. Vastaajan fysioterapiahoidon maksoi (n=251).

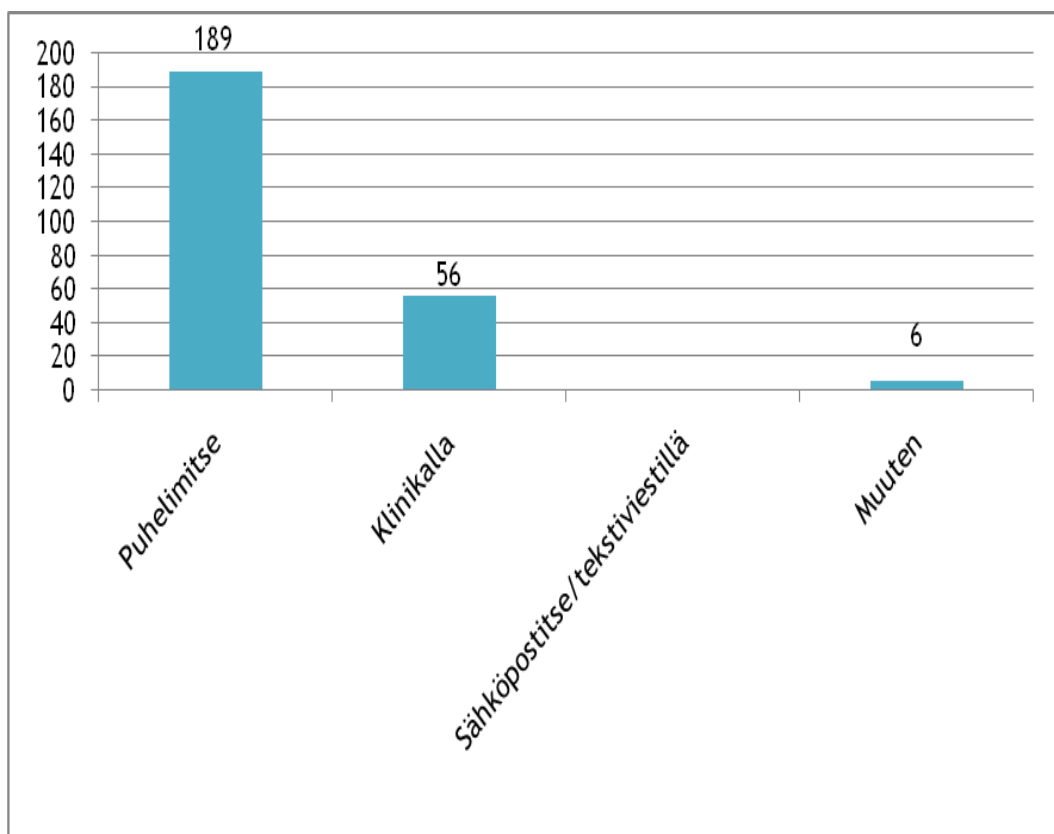
Kuviosta 5 voi havaita, että suurin osa vastaajista, 185 vastaajaa oli saanut tiedon OMT-klinikasta lääkärin ja työterveyshuollon kautta. Näin ollen klinikan kannattaa jatkossakin pitää lääkäri iltoja ja kutsua työterveyshuollon väkeä klinikoille. Tällä tavoin tietoa OMT-klinikan toiminnasta saadaan välitettyä parhaiten. Niin sanottu puskaradio on toiminut 31 vastaajan kohdalla, sillä he olivat saaneet tiedon kollegan, tuttavan tai sukulaisen kautta. Internetin kautta tiedon oli saanut vain 12 vastaajaa. Yritys voisiakin miettiä kannattaako näkyvyyttään Internetissä lisätä. Muut 23 vastaajaa olivat saaneet tiedon jotakin muuta kautta. Heistä 17 kertoi miten olivat saaneet tiedon:

- Fysioterapeutin, lymfaterapeutin ja hierojan kautta
- Kirjoitus lehdessä
- Lähellä kotia, vastapäätä asiakkaan käyttämää kauppaa ja paikka oli tuttu ulkonäöltä.
- Lääkäri suositteli OMT-fysioterapiaa, asiakas valitsi klinikan Internetistä
- Messuilta ja urheiluliikkeestä
- Ostopalveluluettelosta ja puhelinluettelosta
- Tuttu OMT-fysioterapeutti
- Neljä vastaajaa kertoi saaneen tiedon työnantajan kautta



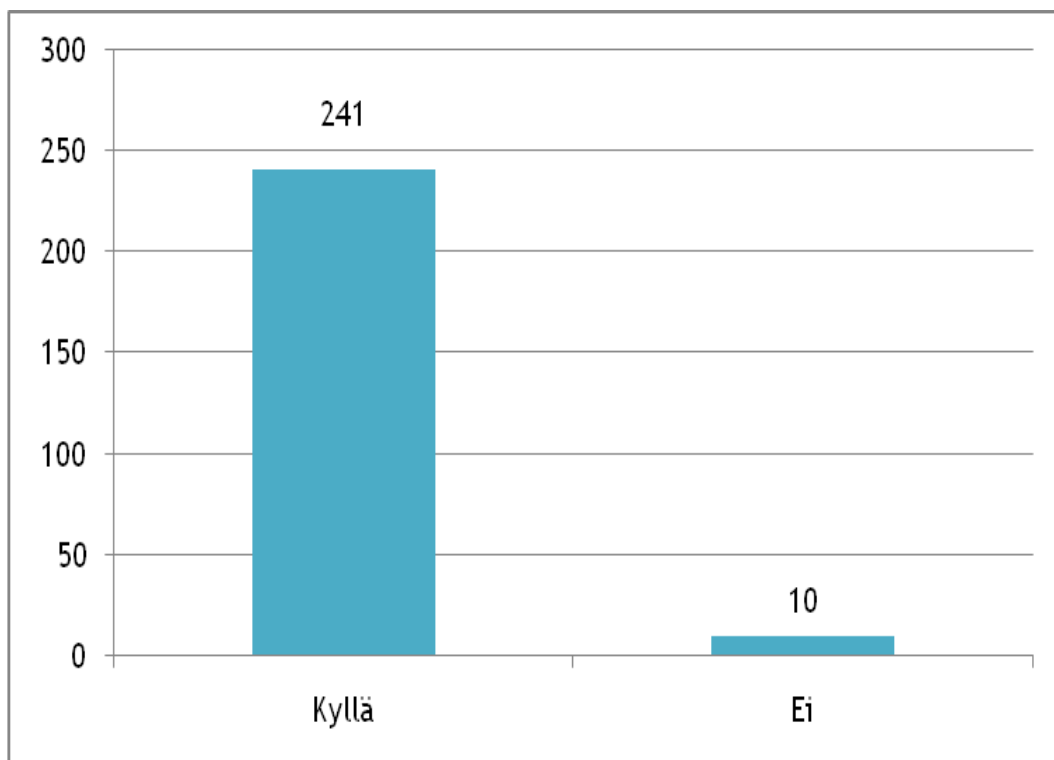
Kuvio 5. Miten sai tiedon OMT-klinikasta (n=251)?

Kuviosta 6 voi havaita, että valtaosa vastaajista, 189 vastaajaa, oli varannut ensimmäisen fysioterapia-aikansa puhelimitse. 56 vastaajaa oli varannut aikansa paikan päällä klinikalla. Kukaan vastaajista ei ollut varannut aikaansa sähköpostitse tai tekstiviestillä. Joko asiakkaat kokevat tämän hankalaksi tavaksi varata aikaa tai sitten tämänlaista toimintatapaa ei ole ehkä markkinoitu tarpeeksi. Muulla tavoin oli varannut kuusi vastaajaa. Kaksi vastaajaa kertoi lääkärin varanneen heille ajan, muut tulivat fysioterapeutin ja työterveyshuollon kautta. Yksi vastaajista kertoi varanneensa ajan työpaikan liikuntaryhmän kautta.



Kuvio 6. Miten vastaaja varasi ensimmäisen fysioterapia-ajan (n=251)?

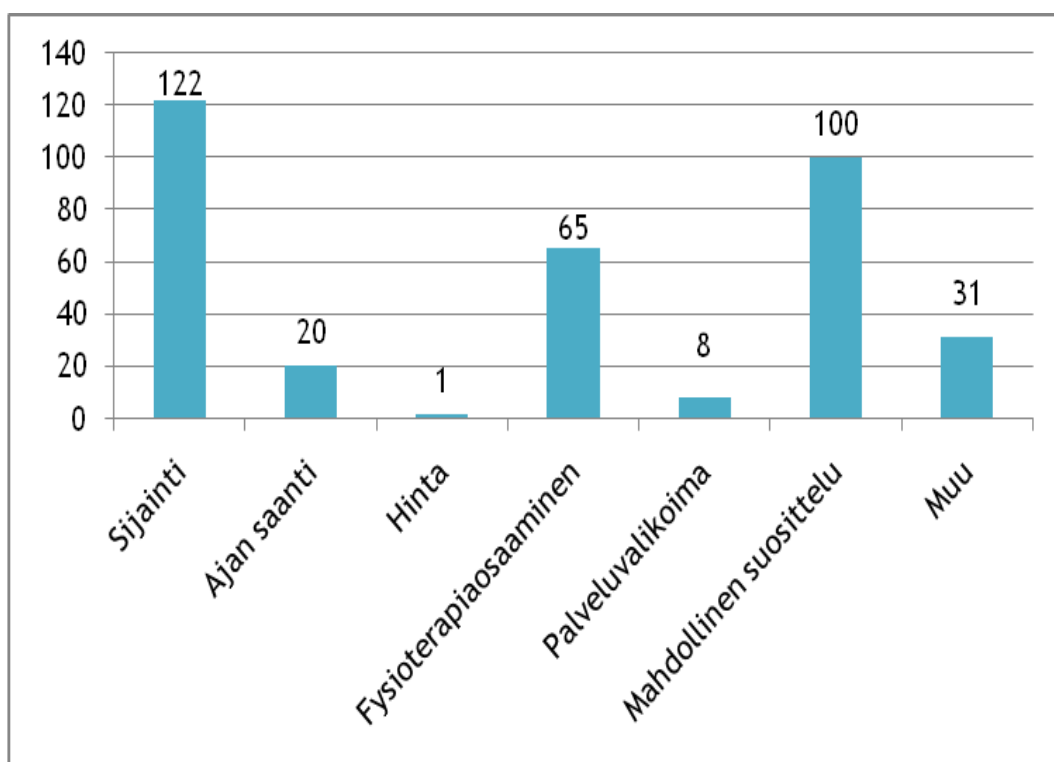
Kuviosta 7 voi havaita, että lähestulkoon kaikki vastaajat, 241 vastaajaa pitivät fysioterapiaan pääsyä riittävän nopeana. Vain kymmenen vastaajaa ei kokenut saavansa aikaa riittävän nopeasti. OMT-klinikka voi olla tähän tulokseen erittäin tyytyväinen, sillä tämä on ensisijaisen tärkeää kaikissa terveyspalveluissa, jotta vaiva ei pääse pitkittymään.



Kuvio 7. Mahdollisuus päästä fysioterapiaan oli riittävän nopea (n=251).

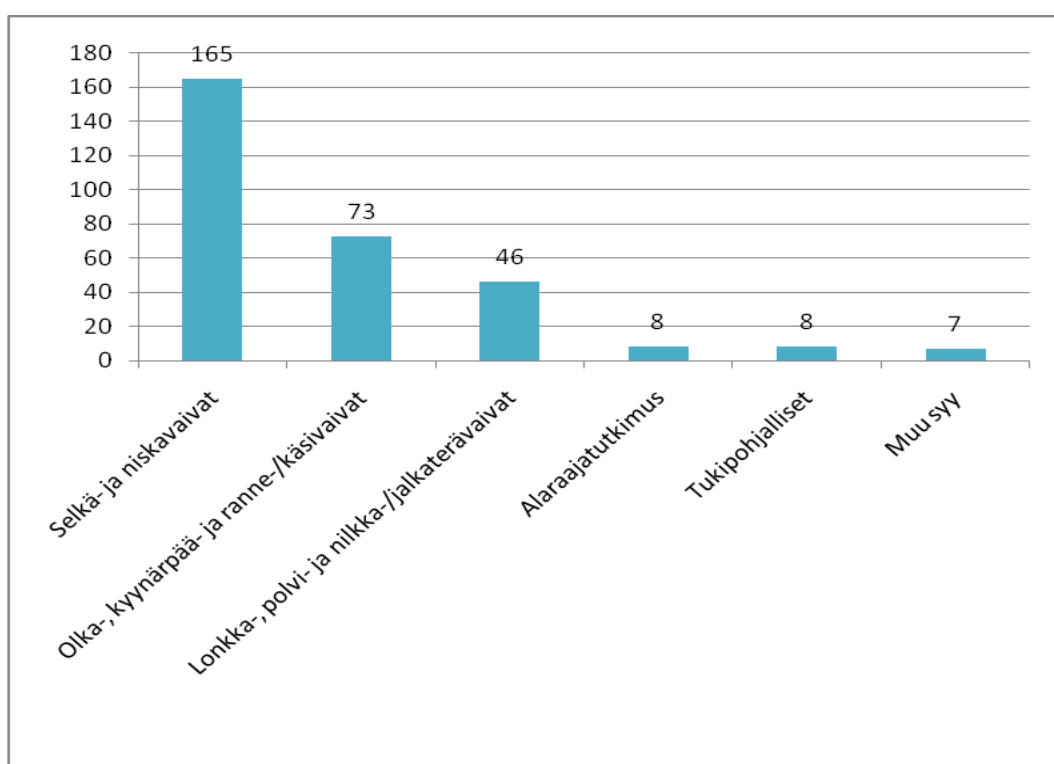
Kysyttäessä, mikä vaikutti asiakkaan päätökseen valita OMT-klinikka, vastaajat olivat valinneet enemmän kuin yhden valintaan vaikuttavan tekijän. Kuviosta 8 voi havaita, että selväksi kolmen kärjeksi muodostui sijainti (122 vastaajaa), mahdollinen suosittelu (100 vastaajaa) ja fysioterapiaosaaminen (65 vastaajaa). Palveluvalikoiman ansiosta OMT-klinikan oli valinnut kahdeksan vastaajaa. Yrityksellä on laaja palveluvalikoima ja tulevaisuudessa voitaisiinkin lisätä mainontaa tämän asian suhteen. Näin ollen yritys voisi saada kenties lisää potentiaalisia asiakkaita. Ajan saannin suhteen klinikan oli valinnut 20 vastaajaa ja ainoastaan yksi vastaajista tuli hinnan takia. Muu syy oli 31 vastaajalla. Heistä 26 kertoi, mikä oli päätökseen vaikuttava syy.

- Fysioterapeutin kehote, lääkärin lähete, ja lääkäri kehoitti DBC-hoitoon.
- Asiantuntevan tuntuinen Internet sivu
- Tieto ja oletus siitä, että OMT-fysioterapia on tuloksellista
- Tilat eivät muistuta sairaalaa, eivätkä lääkäritiloja
- Tuttu fysioterapeutti
- 19 vastaajaa kertoi syyn olleen työterveyshuollon sopimus



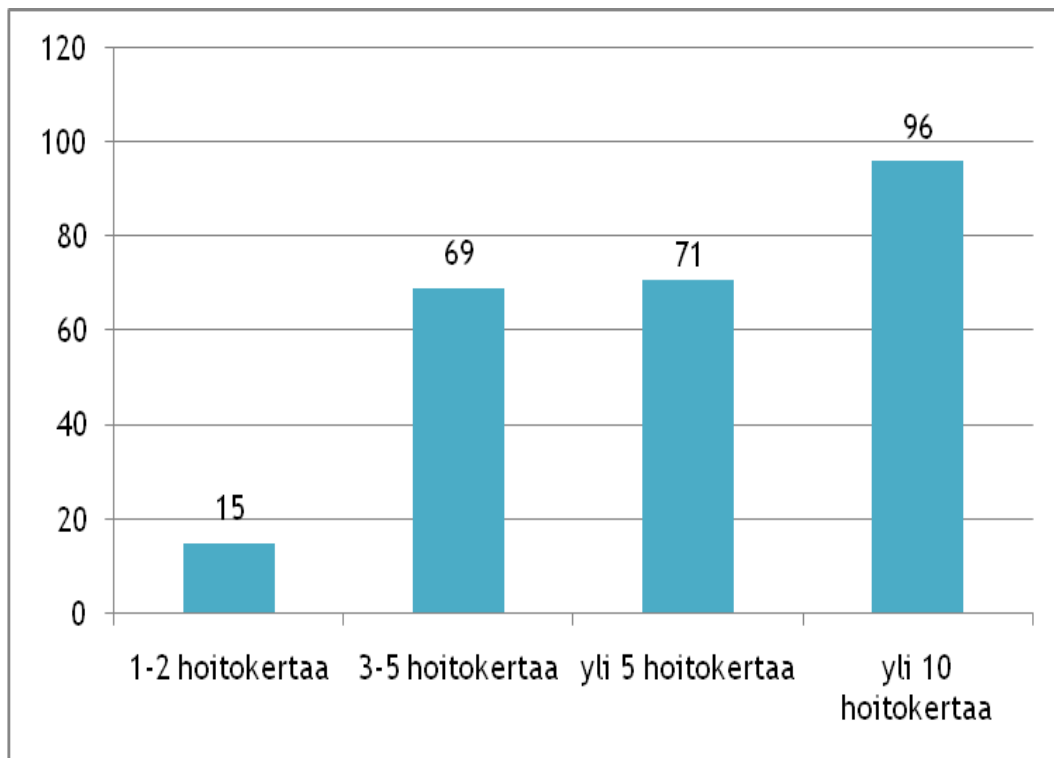
Kuvio 8. Mikä vaikutti asiakkaan päätökseen valita OMT-klinikka.

Myös kysyttäessä fysioterapiaan hakeutumisen syytä, vastaajat saattoivat valita enemmän kuin yhden vaihtoehdon, koska heillä on hoitoon tullessaan saattanut olla useampikin vaiva. Kuviosta 9 voi havaita, että 165 vastaajaa ilmoitti tulosyyksi selkä- ja niskavaivat. Tämä kohderyhmä on myös tiedostettu suurimmaksi ryhmäksi OMT-klinikalla. 73 vastaajaa ilmoitti tulosyykseen olka-, kyynärpää- ja ranne / käsivaivat. Vastaajista 46 ilmoitti syykseen lonkka-, polvi- ja nilkka- / jalkaterävaivat. Alaraajatutkimukseen, sekä tukipohjallisten vuoksi OMT-klinikalle oli hakeutunut kahdeksan vastaajaa. Muu syy oli seitsemällä vastaajalla. Näitä vammoja olivat akillesjänne, juoksemisesta aiheutuneet takareisikivut, juoksujalkineita kului niin paljon, että piti katsoa, mistä se johtuu, kantakalvotulehdus, leikkauksen jälkeinen kuntoutus, sekä rintalihas ja takamuskipu.



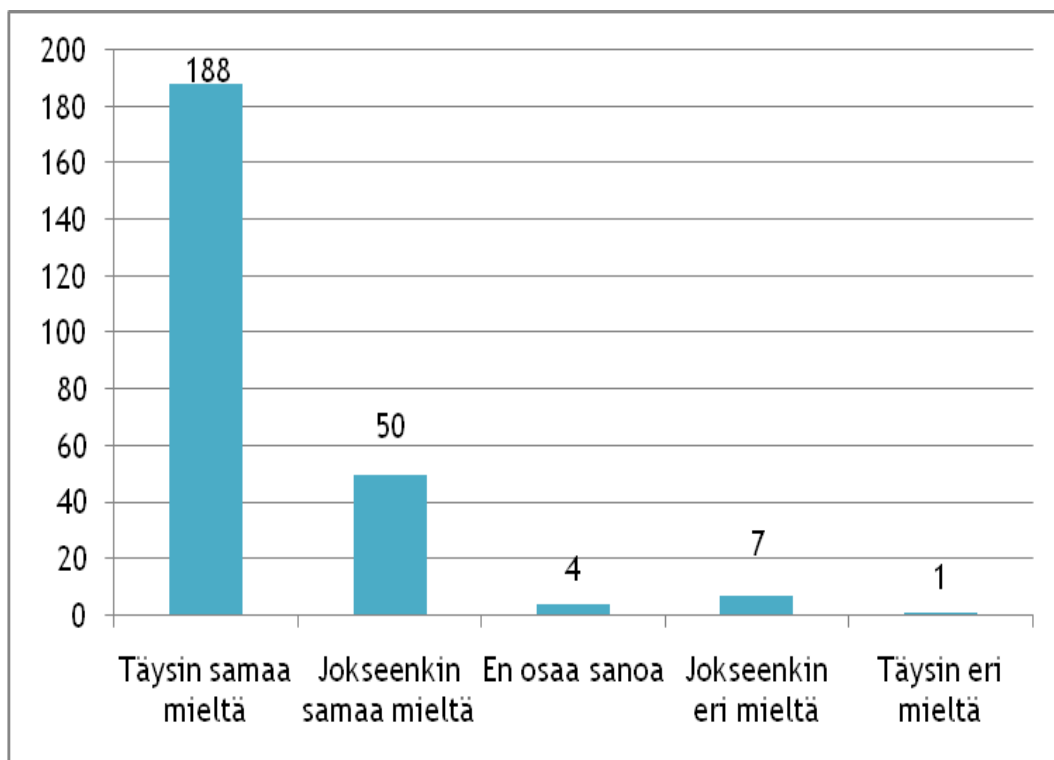
Kuvio 9. Fysioterapiaan hakeutumisen syy.

Kuviosta 10 voi havaita, että kyselyyn vastanneista suurin osa, 96 vastaajaa, oli käynyt yli kymmenen hoitokerran jakson. Viiden hoitokerran sarjan oli käynyt 71 vastaajaa ja 3-5 hoitokertaa 69 vastaajaa. 1-2 hoitokertaa oli puolestaan käynyt 15 vastaajaa.



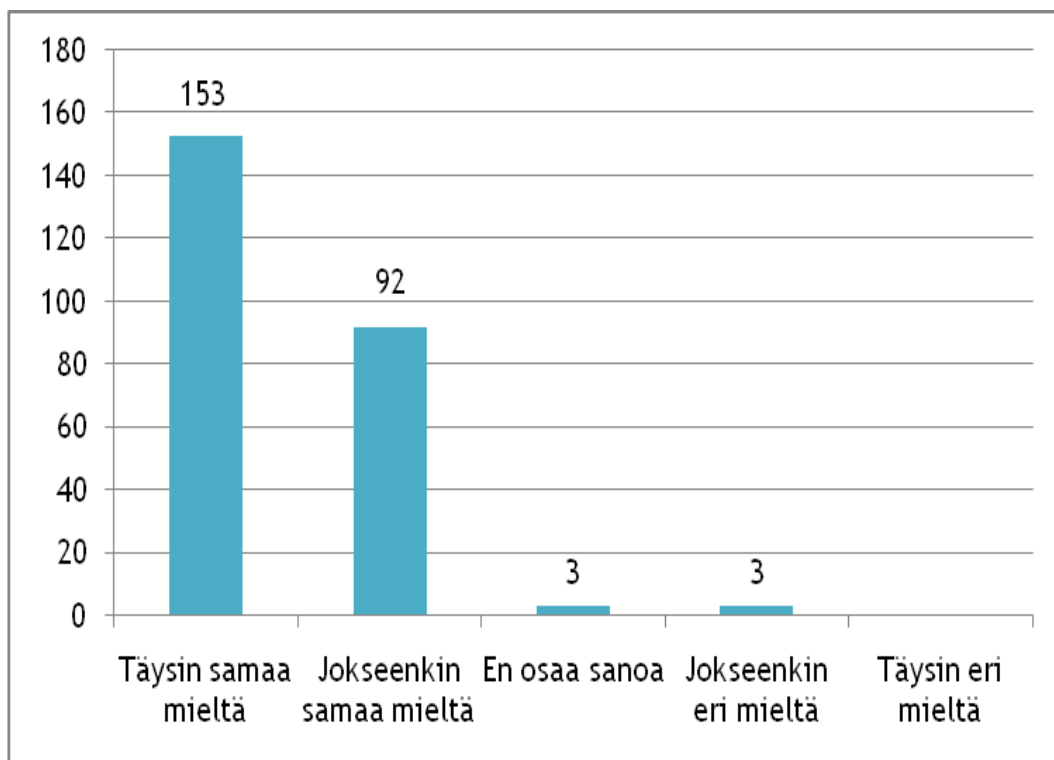
Kuvio 10. Hoitokertojen määrä (n=251).

Kuviosta 11 voi havaita, että henkilökuntaa pidettiin palveluhenkisinä ja ammattitaitoisina. 188 vastaajaa oli tästä täysin samaa mieltä ja 50 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli seitsemän vastajaa ja vain yksi vastaaja oli täysin eri mieltä.



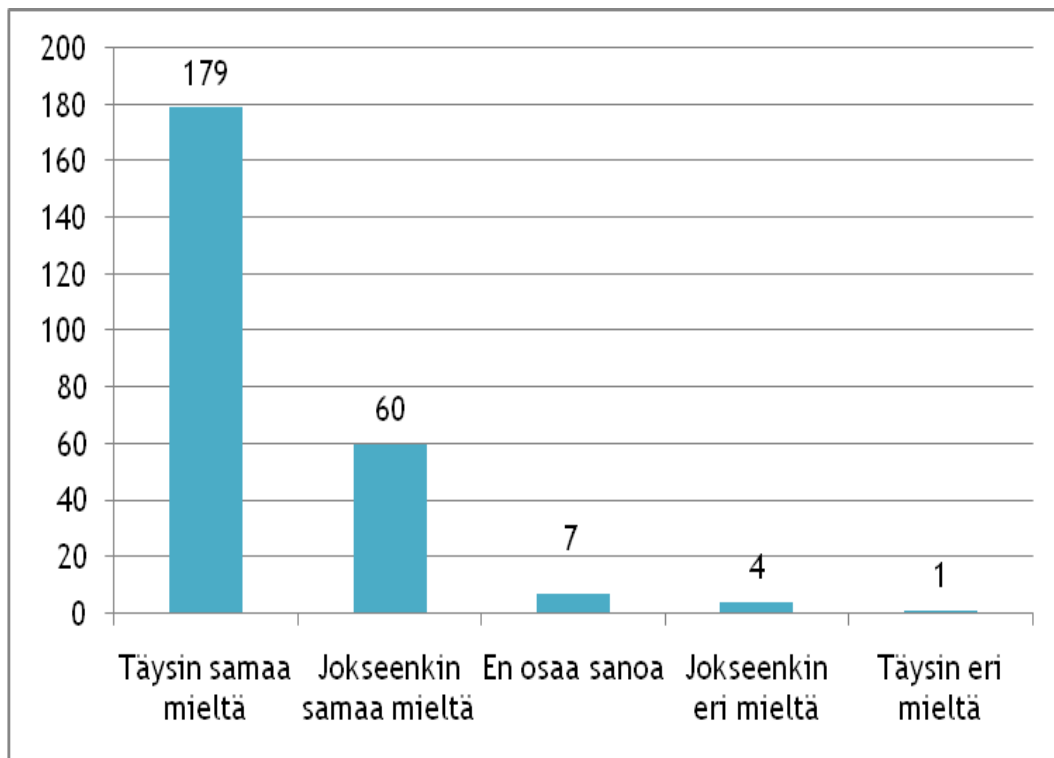
Kuvio 11. Henkilökunta on palveluhenkistä ja ammattitaitoista (n=250).

Tiloja pidettiin viihtyisinä ja hoitoon soveltuvina. Kuviosta 12 voi havaita, että 153 vastaajaa oli tästä täysin samaa mieltä ja 92 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Kolme vastaajista ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli myös kolme vastaajaa eikä täysin eri mieltä ollut kukaan vastaajista.



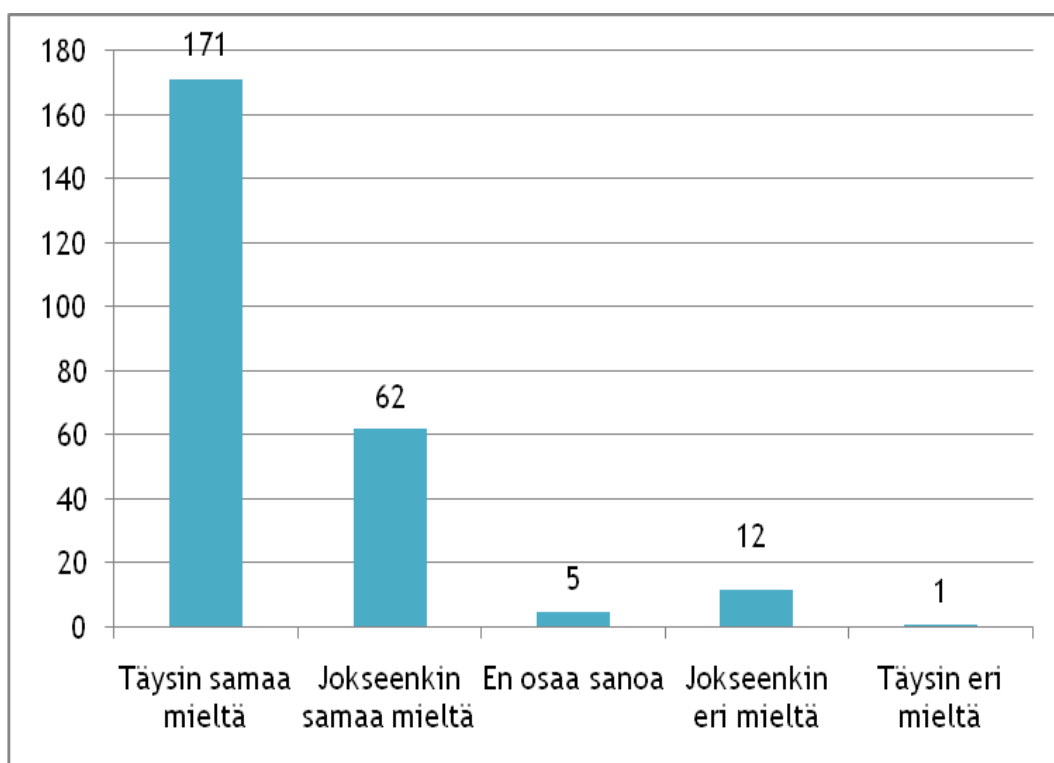
Kuvio 12. Tilat ovat viihtyisät ja hoitoon soveltuvat (n=251).

Toimipisteiden sijaintia pidettiin hyvänä. Kuviosta 13 voi havaita, että 179 vastaaja oli tästä täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 60 vastaajaa. Seitsemän vastaajaa ei osannu sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli neljä vastaajaa ja täysin eri mieltä vain yksi vastaaja.



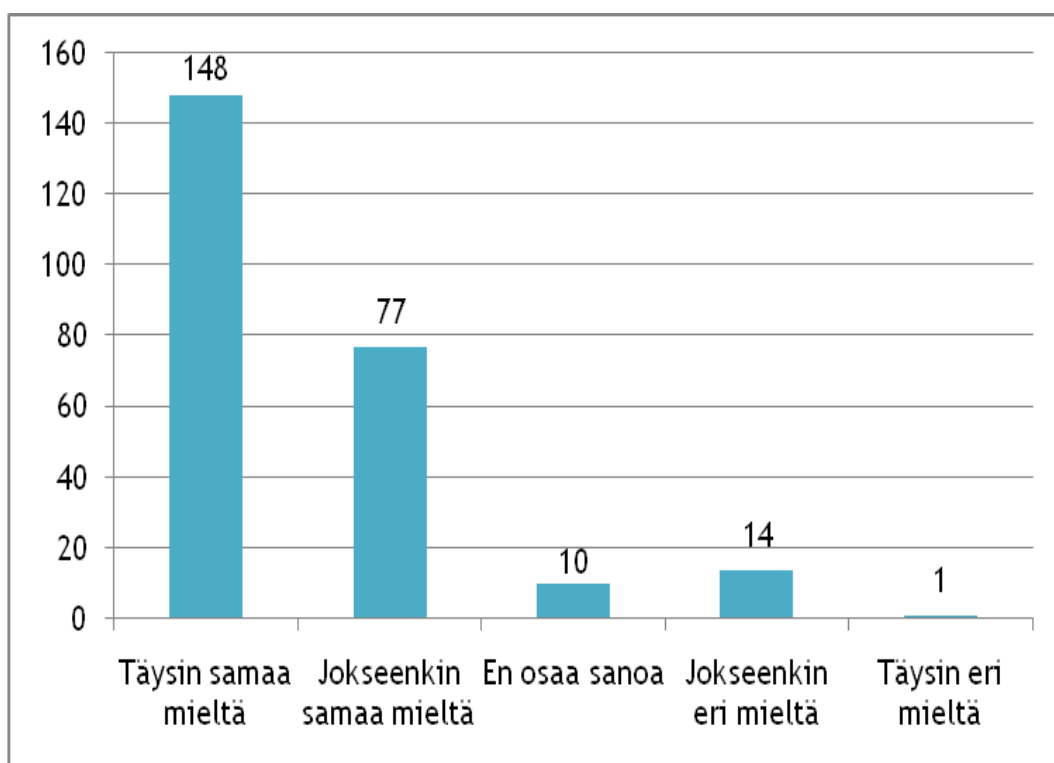
Kuvio 13. Toimipisteiden sijainti on hyvä (n=251).

Vastaajat kokivat, että heidän yksilölliset tarpeensa oli huomioitu riittävästi hoidon aikana. Kuviosta 14 voi havaita, että 171 vastaajaa oli tästä täysin samaa mieltä ja 62 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä, viisi vastaajaa ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli 12 vastaajaa ja vain yksi vastaajista oli täysin eri mieltä.



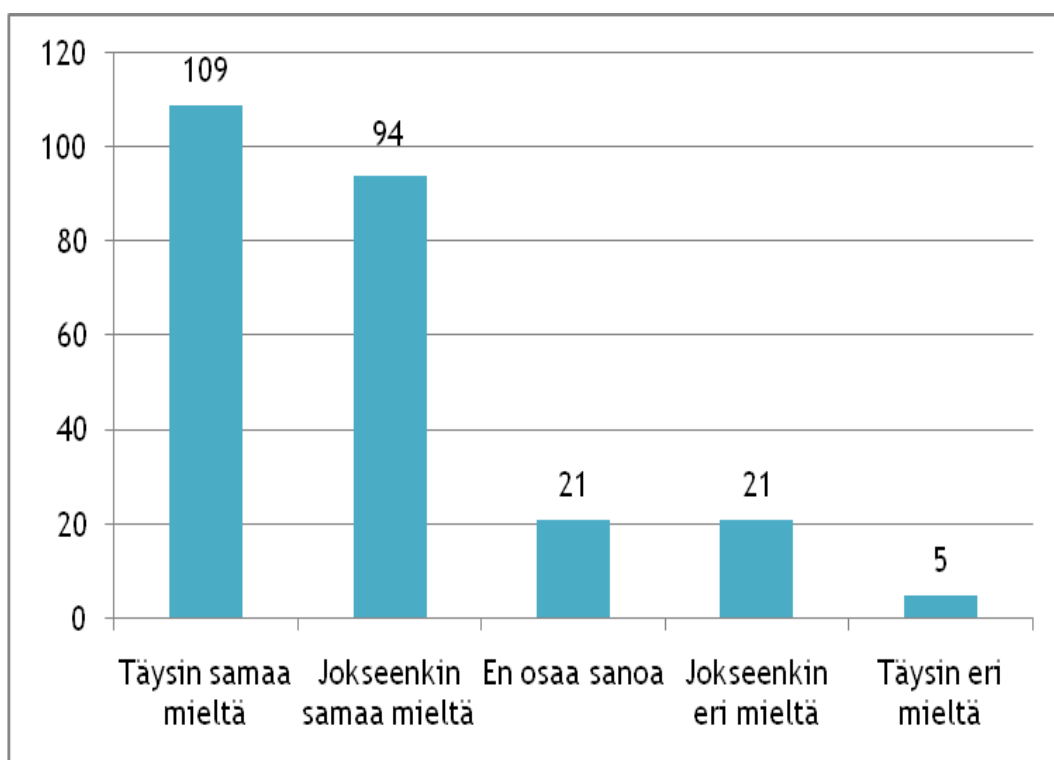
Kuvio 14. Yksilölliset tarpeeni tulivat riittävästi huomioituiksi hoidon aikana (n=251).

Kuviosta 15 voi havaita, että fysioterapeuteilta oltiin saatu vastausten perustella riittävästi tietoa hoidon etenemisestä. 148 vastaajaa oli tästä täysin samaa mieltä ja 77 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä. Kymmenen vastaajaa ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli 14 vastaajaa ja yksi vastaajista oli täysin eri mieltä.



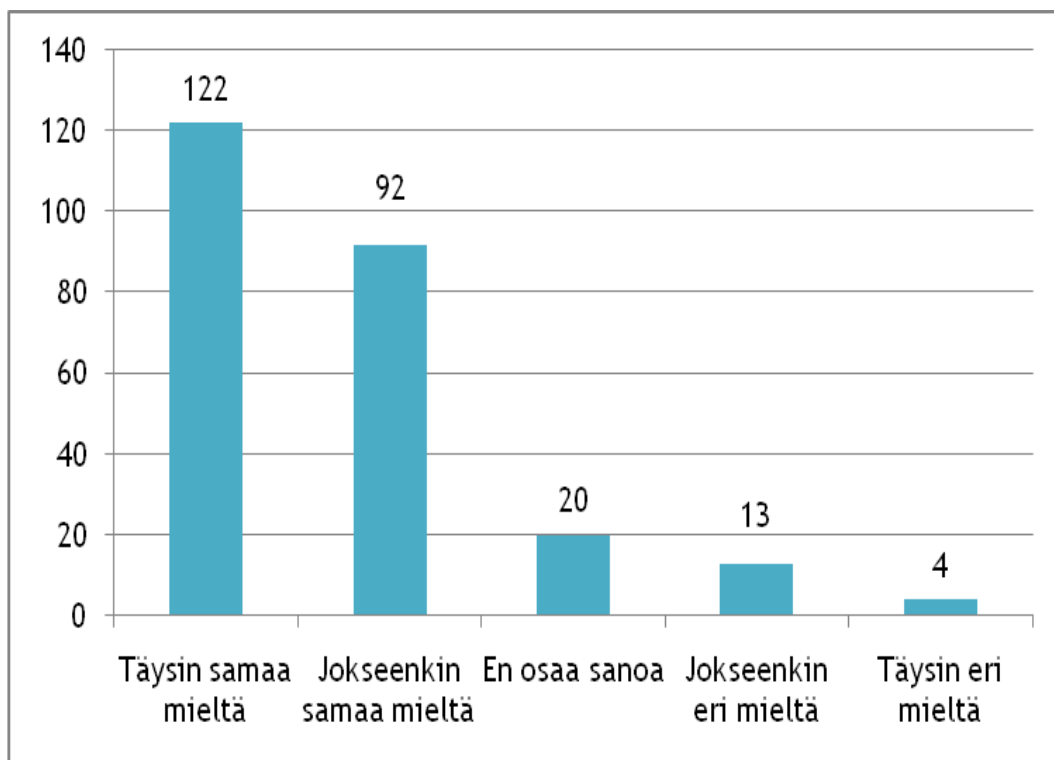
Kuvio 15. Sain fysioterapeuteiltani riittävästi tietoa hoitoni etenemisestä (n=250).

Kysyttäessä, oliko hoitojakson pituus riittävä, esiintyi myös paljon en osaa sanoa tai jokseenkin eri mieltä vastauksia. Kuviosta 16 voi havaita, että täysin samaa mieltä oli 109 vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä oli 94 vastaajaa ja 21 vastaajaa ei osannut sanoa. En osaa vaihtoehtoja on osittain ainakin siksi, että vastaajilla saattaa olla vielä hoito kesken. Jokseenkin eri mieltä vastaukset saattaisivat viitata asiakkaan saamaan lähetteeseen, joka ei asiakkaan mielestä ole ollut ehkä riittävän pitkä.



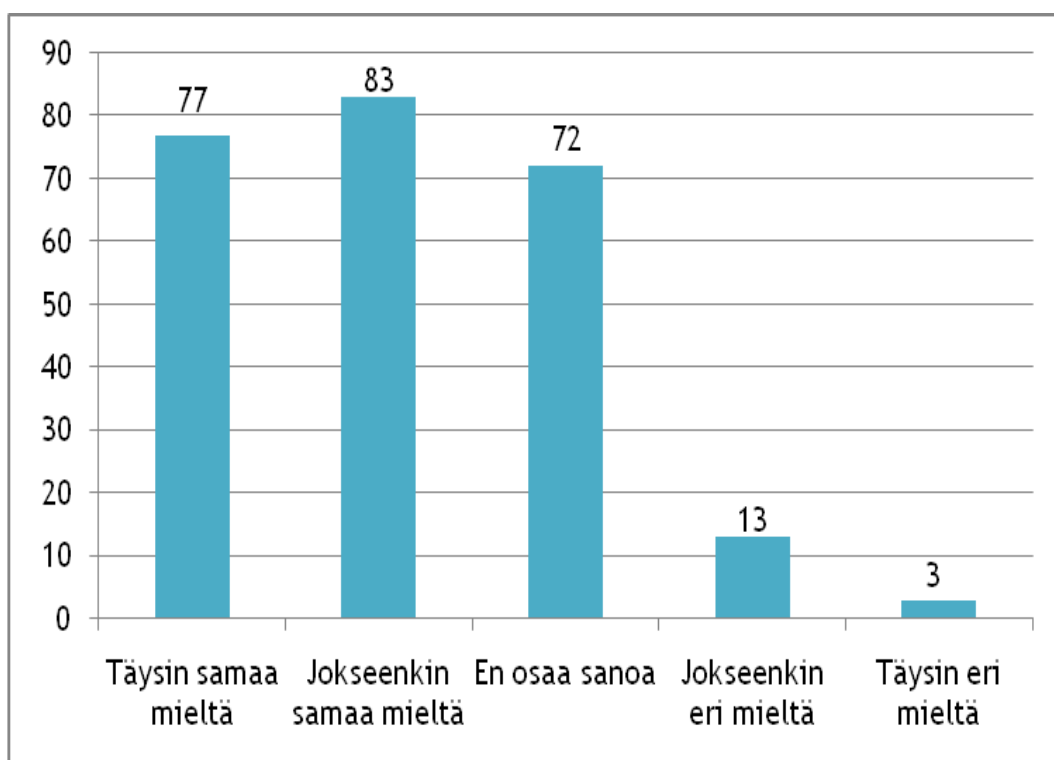
Kuvio 16. Hoitojakson pituus oli riittävä (n=250).

Kuviosta 17 voi havaita, että 122 vastaajaa oli täysin samaa mieltä, että heidän saamistaan kotiharjoitteluohjeista on ollut hyötyä. Jokseenkin samaa mieltä oli 92 vastaajaa ja 20 vastaajaa ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä oli 13 vastaajaa ja neljä vastaajaa oli täysin eri mieltä.



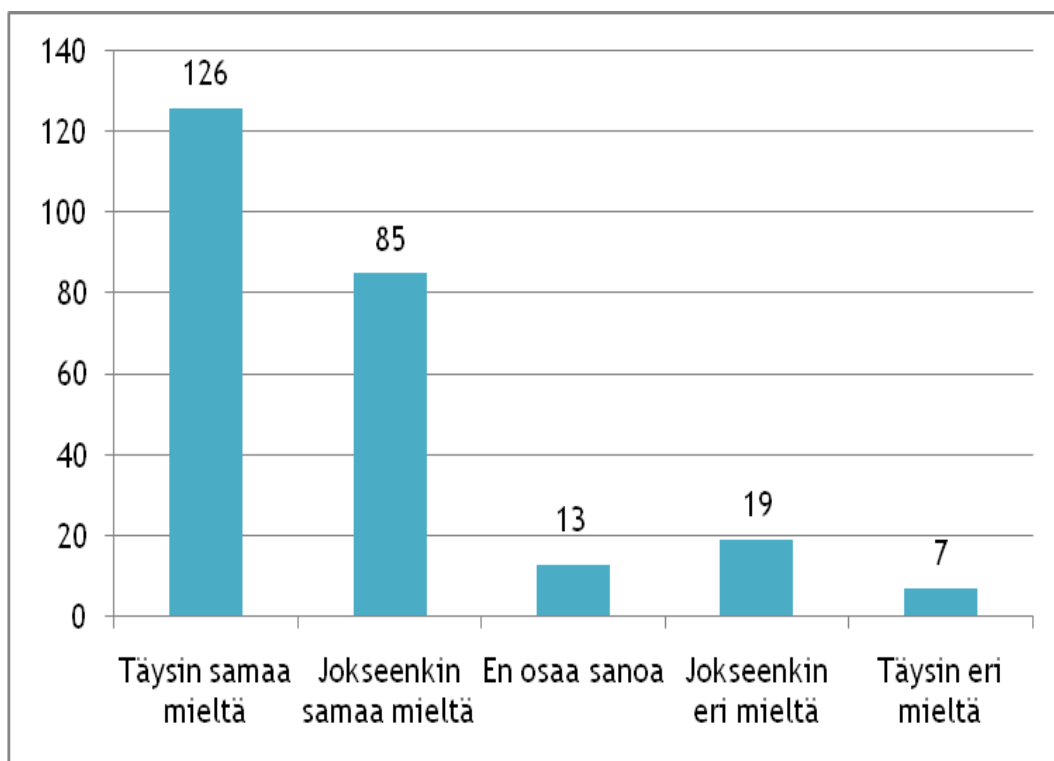
Kuvio 17. Saamistani kotiharjoitteluohjeista on ollut hyötyä (n=251).

Kysyttäessä oliko saamani palvelu suhteessa hintaan oikea, voi kuviosta 18 havaita, että eniten vastauksia, 83 vastausta, sijouttui jokseenkin samaa mieltä kohtaan. Täysin samaa mieltä oli 77 vastaajaa ja en osaa sanoa 72 vastaajaa. Jokseenkin eri mieltä oli 13 vastaajaa ja täysin eri mieltä kolme vastaajaa. Moni asiakas pitää itse maksaessaan OMT-klinikkaan kalliina paikkana. Havaitsin kysymysten tallennus vaiheessa, että en osaa sanoa kohtaan tuli eniten vastauksia sellaisilta joiden työnantaja on maksanut hoidon. Tällöin asiakkaalla ei luultavasti edes ole tietoa hoitonsa hinnasta. Asiakkaan voi olla vaikea arvioida tällaista, jos hänellä ei esimerkiksi ole tietoa, paljonko tällaisesta palvelusta yleisesti veloitetaan.



Kuvio 18. Saamani palvelu oli suhteessa hintaan oikea (n=248).

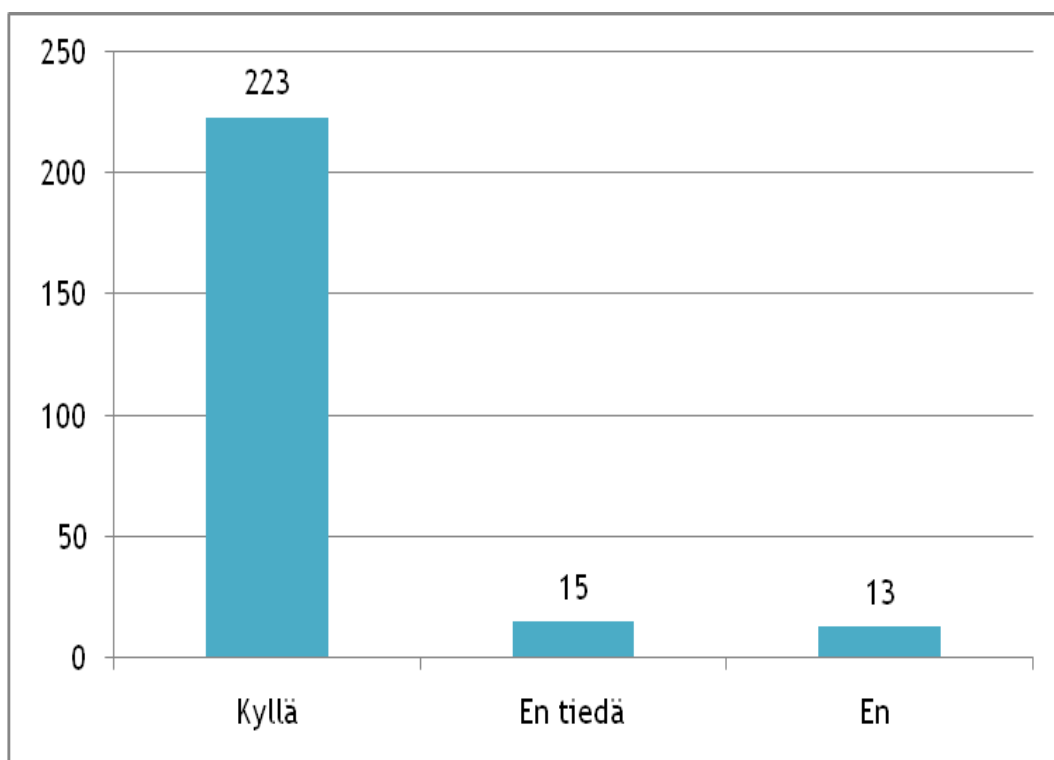
Kuviosta 19 voi havaita, että suurin osa vastaajista oli täysin tyytyväisiä saamansa hoidon lopputulokseen. 85 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja 13 vastaajaa ei osannut sanoa. 19 vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja seitsemän vastaajaa oli täysin eri mieltä.



Kuvio 19. Olin tyytyväinen saamani hoidon lopputulokseen (n=250).

Kuviosta 20 voi havaita, että lähes tulkoon kaikki vastaajat olisivat valmiita suosittelemaan OMT-klinikkaa saamansa hoidon ja palvelun perusteella. Vastaajista 15 eivät tiedä suosittelevatko OMT-klinikkaa muille. Loput 13 vastaajaa eivät ole valmiita suosittelemaan klinikkaa, heistä kymmenen vastaajaa kertoivat syyn tähän:

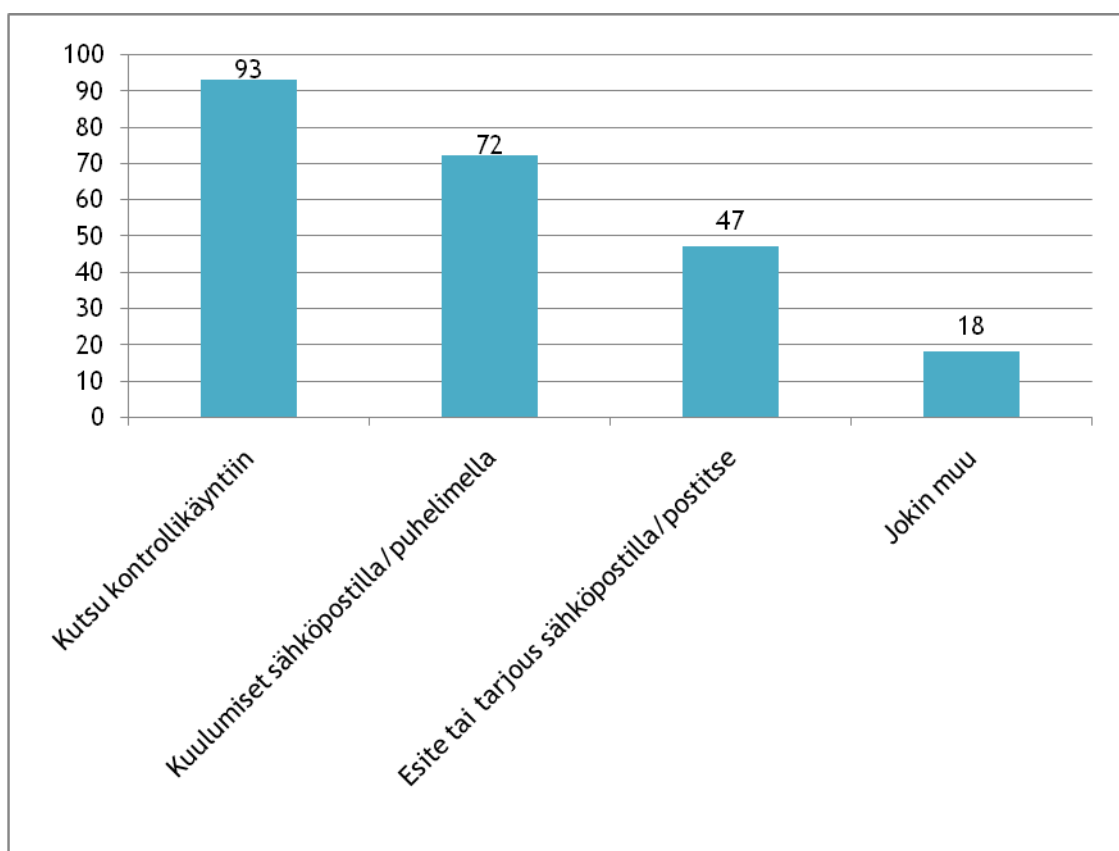
- Kolmen vastaajan mukaan hoidosta ei ollut apua.
- Asiakas odotti myös fysikaalista hoitoa, ei vain keskustelua.
- Fysioterapeutit eivät tajunneet selvää oiretta.
- Fysioterapeutti ei käytännössä tehnyt muuta kuin puhui tuttavansa samanlaisesta vammasta (akielesjänteen katkeaminen). Asiakas ei saanut treeniohjeita ja jumppaliikkeitä. Vain kantakorotuspalan kenkään.
- OMT-jumpparin ammattitaito ei riittänyt. Yritti hoitaa seurausta, eikä syytä.
- Viimeinen kerta klinikalla meni siihen, kun fysioterapeutti kirjoitti asiakkaalle jumppaohjeita, vaikka oli sovittu että hän tekee ne etukäteen valmiiksi. Tämän takia vastaaja ei saanut ollenkaan hierontaa, vaikka niska oli ollut jumissa koko päivän.
- Fysioterapeutti oli apaattinen ja väsähtänyt. Ei antanut selkeitä kotiohjeita.
- Liikaa puheita/vähän tekoja.



Kuvio 20. Olisitko valmis suosittelemaan OMT-klinikkaa saamasi hoidon ja palvelun perusteella (n=251)?

Kysyttäessä, mikä olisi hyvä tapa jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä, tyhjiä vastauksia oli 21. Kuviosta 21 voi havaita, että vastaajista suurin osa, 93 vastaajaa ilmoitti hyväksi käytännöksi jatkaa yhteydenpitoa kutsumalla asiakas kontrollikäyntiin. Moni asiakas toivoi myös lomakkeissaan, että tämä käynti olisi maksuton. 72 vastaajaa haluaisi että heiltä kyseltäisiin kuulumisia sähköpostitse/puhelimitse ja 47 vastajaa piti hyvänä vaihtoehtona esitteen tai tarjouksen lähettämistä sähköpostitse tai postitse. 18 vastaajaa oli sitä mieltä, että jokin muu keino olisi parempi. Heistä 14 vastaajaa kertoi tavan.

- Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä että, asiakas ottaa itse yhteyttä jos se on tarpeen.
- Kaksi vastaajaa ei kokenut tarvetta yhteydenpidolle.
- Asiakas ei aio käydä enään OMT-klinikalla.
- Kutsu kontrollikäyntiin puhelimitse, jolloin pystytään arvioimaan hoidon tarve
- Puolivuosittainen seuranta.
- Tapauskohtaisesti jokin näistä.
- Tarvittaessa selvitys hoidon jatkotarpeista/oireista joiden takia pitäisi hakeutua hoitoon, ennen kuin on takaisin huonossa tilassa.



Kuvio 21. Hyvä käytäntö jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä olisi (n=230).

Avoimia kommentteja tuli yllättävän paljon, yhteensä 101 kappaletta. Vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä ammattitaitoiseen osaamiseen. Henkilökuntaa pidettiin iloisina, mainioina, ystävällisinä, empaattisina sekä palveluhenkinä. Hoitoa ja kohtelua pidettiin erinomaisena ja ohjausta mukavana ja tehokkaana. Tähän lukuun on koottu sellaisia asioita, joissa vastaajat toivoisivat vielä muutosta.

Fysioterapeutin ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta käsitteli yhdeksän kommenttia. Vastaajien mukaan potilaan näkemykset ja kokemukset olisi otettava paremmin huomioon. Fysioterapeutin ja asiakkaan tulisi yhdessä miettiä oikeita toimenpiteitä, sekä huomioida hoitavan lääkärin ja mielipiteitä ja ohjeita. Vastaajien mukaan asiakas tulisi huomioida paremmin ja kuunnella häntä, niin alussa kuin loppuyhteenvedossa. Fysioterapeutti ei saa puhua asiakkaan päälle eikä vähätellä vaivoja. Eräs vastaajista toivoi, että hoitava henkilökunta asettuu ammattitaidottoman asiakkaan asemaan ja kuulisi mitä, palvelua pyydetään. Asiakkaat tuntuivat toivovan niin sanottua selkeyttä hoitoonsa, eli selkeästi kerrottaisiin, missä on ongelma-alueet ja johtuvatko ongelmat ”fysiikasta” vai muusta. Yksi vastaajista toivoi, että rohkeammin korostettaisiin omaa harjoittelua ja painotettaisiin, miksi on tärkeää tehdä liikkeet hitaasti. Erään vastaajan mukaan hoidon alkaessa olisi hyvä tehdä selväksi, mitä hoito pitää sisällään.

Palveluiden hintaa käsitteli viisi kommenttia. Vastaajat ovat sitä mieltä, että hinta on kova, jos maksaa omasta pussista pidemmän hoitajakson. Eräs vastaajista olisi mielellään jatkanut hoitoa yli työnantajan maksamien hoitokertojen, mutta se oli käytännössä mahdotonta korkean hinnan takia. Eräs eläkeläinen ehdotti eläkeläisalennusta esimerkiksi hierontaan.

Vastaajista kolme toivoi, että hoitosuhteen aikana pysyisi sama fysioterapeutti. Ajan saantia omalle fysioterapeutille ei pidetty sujuvana, koska ajat olivat täysiä. Yksi vastaajista mainitsi, että oikean ohjelman ja terapeutin löytäminen ei aina ole itsestään selvyyttä. Hän toivoi tietoisuutta jatkosta saman terapeutin kanssa.

Muutama kommentti käsitteli fysioterapeutin valmistautumista asiakkaan kohtaamiseen. Vastaaja totesi, että fysioterapeutti olisi voinut syventyä enemmän potilaan vaivoihin. Hänestä tuntui välillä, että hoito ei osunut ihan kohdalleen, kun ei oltu syvennytty aikaisempiin hoitoihin ja lääkärinlausuntoihin. Toisen vastaajan mukaan vaikutti siltä, etteivät terapeutit olleet valmistautuneet ennen vastaanottoa, vaan kyselivät samoja asioita, ikään kuin uutena tietona. He voisivat kerrata potilaan tietoja etukäteen.

Kotiharjoitteluohjeita käsitteli seitsemän kommenttia. Kotiharjoittelua varten olisi hyvä saada kunnolliset räätälöidyt ohjeet, aina kirjallisesti ja mahdollisesti kuvallisesti. Kaikki yksityiskohdat tulisi myös selittää tarpeeksi selkeästi.

Yksi vastaajista mainitsi, että oli saanut viimeisellä käyntikerralla harjoitteita vain suullisesti ja pian hän oli jo unohtanut ne. Toinen vastaajista etsi puolestaan Internetin kautta harjoitteita lisää, koska oli saanut vain suulliset ohjeet. Hän mainitsi, että ohjeistus itse käynnin aikana oli havainnollista ja selkeää, joskin yhteenvedo olisi voinut olla kirjallinen. Eräs vastaajista mainitsi, että oli saanut harjoitteita vain 1-2 kappaletta, usein ei mitään.

Yhteydenpidosta hoitojakson päätyttyä tuli kuusi kommenttia. Kolmen vastaajan mielestä ajatus oli erinomainen. Erään vastaajan mukaan sähköpostiin voisi liitetiedostona laittaa mukaan vielä liikuntaohjeet muistutukseksi. Samalla voisi vielä itse varmistaa mieleen mahdollisesti nousseita kysymyksiä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että olisi pitänyt järjestää jatko-seuranta ongelman suhteen. Hänen mielestään pitäisi olla takuu siitä, että kalliilla hoidolla saisi vastinetta. Kaksi vastaajaa puolestaan olisi toivonut jatko-ohjausta, koska vaiva ei poistunut.

Vastaajilta löytyi seuraavanlaisia konkreettisia kehitysideoita:

1. Fysioterapeutti voisi järjestää anatomia-kursseja.
2. Ennalta ehkäiseviä harjoitusryhmiä työyhteisöille, joka sisältäisi ohjattua toimintaa ja lihaskuntotestejä. Tällä tavoin voitaisiin lisätä toimistossa työskentelevien työkykyä.
3. Henkilökunta voisi perehtyä enemmän myös siihen mitä suuhun pistetään. Esimerkiksi ravintoaine lisät, kuten kalkki ja magnesium.
4. Hoidosta voisi mennä tieto lähetteen kirjoittaneelle työterveyslääkärille, jotta tilanteen seuraaminen paranisi ja vaivan uusiutuessa olisi helpompaa keskustella lääkärin kanssa tarvittavista hoidoista.
5. Yläselkähoitojen alla tulee muulle keholle kylmä. Esimerkiksi peite olisi mukava lämmitä.
6. Odotustiloihin käsinojallisia istuimia, jotka olisivat normaalikorkuisia.
7. Kaivopihan jumppa- ja opetustilan välille näköeste.
8. Odotustilan vieressä olevissa huoneissa voisi olla näköeste tai suoja ovelle, tai pukeutumista varten jonkinlainen sermi.
9. Hoitojakson aikana voitaisiin käyttää aikaa myös muiden vaivojen kartoittamiseen. Apuna voisi käyttää esimerkiksi karttaa, jossa olisi lueteltu tyypilliset ongelmat asiakkaan harjoittaman ammatin edustajilla.
10. Puolapuut tai jonkinlaiset rappuset kävelyn opettelemista varten.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT

Asiakastyytyväisyyskysely Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakkaille onnistui mielestäni kaiken kaikkiaan hyvin. Asiakastyytyväisyystutkimus oli selvästi asiakkaille tärkeä aihe, koska vastauksia tuli mukavasti ja viimeiseen avoimeen kommenttiin oli jaksettu paneutua.

Vastauksista voidaan päätellä, että vastaajat ovat olleet erittäin tyytyväisiä OMT-klinikkaan. Asiakkaan arvioidessa mielipidettään klinikasta, sen henkilökunnasta sekä hoidon toteuttamistavasta vastaukset sijoittuivat pääosin täysin samaa mieltä kohtaan. Asiakkaat pitivät fysioterapiaan pääsyä riittävän nopeana ja olisivat valmiita suosittelemaan OMT-klinikkaa saamansa hoidon ja palvelun perusteella.

Kehitettävät kohteet löytyivät mielestäni avoimien kommenttien perustella. Suurin kehittämiskohde on asiakkaan ja fysioterapeutin välisen vuorovaikutuksen parantaminen. Fysioterapeuttien olisi ennen kaikkea kiinnitettävä enemmän huomiota asiakkaaseen, tämän kuuntelemiseen ja näkemyksiin. Se, mikä fysioterapeutille on itsestään selvää, ei välttämättä ole asiakkaalle selvää. Siksi esimerkiksi hoidon sisältö ja erilaiset liikkeet tulisivat selvittää asiakkaalle tarpeeksi hyvin. Asiakas saadaan sitoutettua paremmin hoitoonsa, kun hänelle painotetaan miksi mikäkin asia on tärkeä.

Klinikoilla voitaisiin miettiä fysioterapeuttien valmistautumista asiakkaan kohtaamiseen. Koska fysioterapeuteilla on paljon asiakkaita, potilastietojen kertaaminen on suotavaa. Näin varmasti on, mutta onko siihen varattu aina tarpeeksi aikaa? Voitaaisiinkin miettiä, kannattaako tällainen seikka ottaa huomioon ajanvarauksessa. Eli olisiko fysioterapeutille hyvä jättää niin sanottua valmistautumisaikaa seuraavaa potilasta varten?

Luin joidenkin fysioterapiaa harjoittavien yritysten kotisivuja, joissa luvattiin sama fysioterapeutti hoitojakson ajaksi. Tätä toivottiin OMT-klinikalta. Muistan työharjoitteluajoiltani, että ajansaanti oli välillä hankalaa muutaman fysioterapeutin kohdalla. Muutama asiakas oli välillä hyvin näreissään, kun seuraava aika haluumalleen fysioterapeutille olisi siirtynyt kuukauden päähän ja tällöin oli varattava aika entuudestaan tuntemattomalle fysioterapeutille. OMT-klinikan asiakasmäärät ovat varmasti kasvaneet viime vuosien aikana. Onko tietyn alan fysioterapeutteja tarpeeksi OMT-klinikalla? Välillä oikeaa hoitomenetelmää ei ehkä heti löydetä. Asiakkaille ei kuitenkaan saisi tulla tunnetta, että heitä pompotellaan fysioterapeutilta toiselle. Uskoisin että vuorovaikutus voisi tässäkin tilanteessa auttaa, kun sopivaa hoitomenetelmää mietitään niin asiakkaan kuin toisten fysioterapeuttien kanssa.

Hinnasta oltiin montaa mieltä. Ensinnäkin vain yksi asiakas valitsi OMT-klinikan tämän seikan perusteella. Kysyttäessä, onko asiakkaan saama palvelu suhteessa hintaan oikea, sijoittuivat vastaukset poikkeuksellisesti jokseenkin samaa mieltä kohtaan.

Avoimista kommenteista löytyi kannanottoja koskien hintaa. Kaikki nämä vastaajat pitivät OMT-klinikkaa liian kalliina omasta pussista maksettavaksi. Mielestäni klinikan hintataso vastaa kuitenkin aikalailla yleisesti vallitsevaa tasoa fysioterapialle tarjoavien yritysten välillä. Klinikan siis kannattaa keskittyä tekemään yhä enemmän sopimuksia työterveyshuoltojen kanssa. Yritys pyrkii saavuttamaan jatkuvalla kouluttautumisella ja työnohjauksella mahdollisimman hyvän hinta-hyötysuhteen palvelutarjonnassaan. Asiakkaille olisi hyvä selvittää, miksi jokin palvelu maksaa niin paljon.

Tuloksista voidaan päätellä, että OMT-klinikan olisi hyvä kehittää kotiharjoitteluohjeitaan, sillä niistä oli tullut avoimia kommentteja ja vain alle puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että niistä on ollut hyötyä. Uskon asiakkaiden pitäneen harjoitteluohjeita osittain hyödyttöminä sen takia, että he kokevat ne puutteellisiksi tai hankalaksi ymmärtää. Fysioterapeutin olisi hyvä painottaa asiakkaalle, miksi harjoittelua on tärkeää tehdä. Ohjeet on aina muistettava antaa asiakkaalle. Asiakkaat toivoivat että kotiharjoitteluohjeet olisivat kuvalliset, joka varmastikin havainnollistaa liikkeen tekemistä. Kun asiakas ymmärtää liikkeen idean, hyödyn saanti varmasti kasvaa.

Vastaajista 212 toivoi, että heihin pidettäisiin jonkinlaista yhteyttä hoitojakson jälkeen. Suosituin tapa niistä oli kutsuminen kontrollikäyntiin, joka sisältyisi hoidon hintaan. Yhdeksän vastaajaa ei kokenut siihen tarvetta, heistä seitsemän ottaa itse yhteyttä mikäli on tarpeen. Tässä kysymyksessä tuli jostain syystä 21 tyhjää vastausta. Joko siihen on unohdettu vastata tai ei muuten vaan ole haluttu ottaa kantaa. Koska näihin kaikkiin vastausvaihtoehtoihin (kutsu kontrollikäyntiin, kuulumiset sähköpostilla tai puhelimitse ja esite tai tarjous sähköpostilla tai postitse) tuli kaikkiin suhteellisen paljon vastauksia, kannattaa hoitavan fysioterapeutin mielestäni aina kysyä asiakkaalta mikä juuri hänelle olisi sopivin yhteydenpitomuoto. Osa näistä 21 vastauksesta tarkoittaa varmasti sitä, että asiakas ei koe tarvetta yhteydenpitoon. Tällöin tällaisia henkilöitä on lähes 30. Sen takia asia on aina hyvä varmistaa asiakkaalta, jos hän vaikka kokee tällaisen yhteydenpidon häiritseväksi.

Yritys sai tutkimuksesta tärkeää tietoa markkinointitoimenpiteisiinsä. Markkinoinnin kannalta oleellista tietoa olivat kysymykset, miten sait tiedon OMT-klinikasta ja mikä vaikutti päätökseen valita juuri OMT-klinikka. Sen lisäksi että suurin osa asiakkaista on saanut tiedon lääkärin tai työterveyshuollon kautta, he ovat saaneet tietoa jostain aivan muualta. Yrityksen kannattaa jatkossakin toimittaa kirjoituksia lehteen, pitää messuja, olla yhteydessä urheiluliikkeiden kanssa, ja ilmoittaa itsestään ostopalvelu- ja puhelinluettelossa. Päätökseen vaikuttivat suurilta osin sijainti, mahdollinen suosittelu ja fysioterapiaosaaminen. Yrityksen kannattaa käyttää mainonnassaan näitä vahvuuksia. Mahdollista suosittelua voidaan jatkaa pitämällä jatkuvaa yhteyttä lääkäreihin ja työterveyshuoltoon, sekä luomalla uusia kontakteja tähän suuntaan. Tyytyväinen asiakas kertoo hyvästä palvelusta eteenpäin.

OMT-klinikka sai varmasti tästä tutkimuksesta paljon tietoa asiakastyytyväisyytensä tasosta, sekä ennen kaikkea siitä, mitä asioita tulisi vielä kehittää. On tärkeää, että tällaiset kehittämistä vaativat asiat tulevat esille ja ilman asiakastyytyväisyyskyselyä tällaiset seikat olisivat ehkäpä jääneet kokonaan huomaamatta. Tästä tutkimuksesta voisi saada aihetta seuraavalle tutkimukselle. Seuraavassa tutkimuksessa voitaisiin tarkastella onko muutosta tapahtunut näissä esiin nousseissa seikoissa.

Itse opin tästä tutkimuksesta paljon. Opin, mistä kaikesta asiakastyytyväisyys koostuu ja miksi sen seuraaminen on yritykselle välttämätöntä. Tutkimuksen teosta opin paljon. On tärkeää tehdä kunnollinen tutkimussuunnitelma ja asettaa paljon tutkimuskysymyksiä. Seuraavassa tutkimuksessani muistan testata mahdollista kyselylomaketta tarkemmin. Uskon, että kehityin työni aikana tutkijana ja seuraavasta tutkimuksestani tulee entistä kattavampi.

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Honkola, J. & Jounela T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Helsinki: Otava.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas, myyntityön ja asiakas-palvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kotler, P. 2005. Kotlerin kanta, markkinoinnin maailmanauktoiteetti vastaa kysymyksiin. Helsinki: Rastor Oy.

Lahtinen, J & Isoviita, A. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki. Talentum.

Lotti, L. 1996. Markkinointitutkimuksen käsikirja. 3., painos. Porvoo: WSOY:n graaffiset laitokset.

Pakkanen, R., Korkeamäki, K. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Espoo: Weilin+Göös.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas. 2., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Muut lähteet:

Fysioterapiakeskus OMT-klinikka Oy:n palveluesite.

Fysioterapiakeskus OMT-klinikka Oy:n PowerPoint yritysesitys Laurean opiskelijoille.

LIITTEET

Kyselylomake

Hei!

Teen opinnäytetyötä Fysioterapiakeskus OMT-klinikan asiakkaiden tyytyväisyydestä klinikan palveluihin. Vastaamalla autat OMT-klinikkaa kehittämään palvelujaan.

Vastattuaasi postita lomake oheisessa kirjekuoressa kahden viikon kuluessa. Palautetut lomakkeet käsitellään nimettöminä.

OMT-klinikka haluaa palkita vastaamisesi oheisella ”Hanna-Maria Seppälän suosituksetelillä”, joka oikeuttaa 50 % alennukseen OMT-klinikan yksilöhoidoista. Ajan voit varata numerosta (09) 530 6960.

Yhteistyöstä kiittäen

Niina Wallenberg, Laurea-ammattikorkeakoulu, Kerava. (Niina.Wallenberg@omt-klinikka.fi)

Lisätietoja: Asiakaspalvelupääll. Marjut Rima, 045 130 9911 (Marjut.Rima@omt-klinikka.fi)

Rastita parhaiten kuvaavat vastausvaihtoehdot.

1. Sukupuoli

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

2. Ikä

- ☐ Alle 30
- ☐ 30-45
- ☐ 45-60
- ☐ Yli 60

3. Maksaja

- ☐ Itse
- ☐ Työnantaja
- ☐ Muu, mikä _____

4. Sait tiedon OMT-klinikasta

- ☐ Lääkäri/työterveyshuolto suositteli
- ☐ Kollega/tuttava/sukulainen suositteli
- ☐ Internet
- ☐ Muu, mikä _____

5. Varasit ensimmäisen fysioterapia-ajan

- ☐ Puhelimitse
- ☐ Käymällä paikan päällä klinikalla
- ☐ Sähköpostitse/tekstiviestillä
- ☐ Muuten, miten _____

6. Mahdollisuus päästä fysioterapiaan oli riittävän nopea

- ☐ Kyllä
☐ Ei

7. Päätös tulla OMT-klinikalle perustui

- ☐ Sijainti
☐ Ajan saanti
☐ Hinta
☐ Fysioterapiaosaaminen
☐ Palveluvalikoima
☐ Mahdollinen suosittelu
☐ Muu, mikä _____

8. Fysioterapiaan hakeutumisen syy

- ☐ Selkä- ja niskavaivat
☐ Olka-, kyynarpää- ja ranne-/käsivaivat
☐ Lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat
☐ Alaraajatutkimus
☐ Tukipohjalliset
☐ Muu, mikä _____

9. Hoitokertojen määrä

- ☐ 1-2
☐ 3-5
☐ Yli 5
☐ Yli 10

10. Seuraavat väittämät koskevat mielipidettäsi klinikasta, sen henkilökunnasta ja hoidon toteuttamistavasta. Valitse se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa, kuinka paljon olet samaa mieltä eri väittämien kanssa.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Henkilökunta on palveluhenkistä ja ammattitaitoista	0	0	0	0	0
Tilat ovat viihtyisät ja hoitoon soveltuvat	0	0	0	0	0
Toimipisteiden sijainti on hyvä	0	0	0	0	0
Yksilölliset tarpeeni tulivat riittävästi huomioiduiksi hoidon aikana	0	0	0	0	0

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Sain fysioterapeuteiltani riittävästi tietoa hoitoni etenemisestä	0	0	0	0	0
Hoitojakson pituus oli riittävä	0	0	0	0	0
Saamistani kotiharjoitteluohjeista on ollut hyötyä	0	0	0	0	0
Saamani palvelu oli suhteessa hintaan oikea	0	0	0	0	0
Olin tyytyväinen saamani hoidon lopputulokseen	0	0	0	0	0

11. Olisitko valmis suosittelemaan OMT-klinikkaa saamasi hoidon ja palvelun perusteella

- ☐ Kyllä
☐ En tiedä
☐ En, miksi

12. Hyvä käytäntö jatkaa yhteydenpitoa hoitojakson päätyttyä olisi

- ☐ Kutsu kontrollikäyntiin
☐ Kuulumiset sähköpostilla/puhelimella
☐ Esite/tarjous sähköpostilla tai postitse
☐ Jokin muu, mikä

13. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa? Mikäli mielessäsi on asioita (ehdotuksia, toiveita, terveisiä), jotka haluaisit välittää henkilökunnalle ja toimintaa kehittäville ihmisille.

Kiitoksia ajastasi!

Avoimet kommentit

Selkä-niskavaivat

1. En ollut tyytyväinen palveluun. Fysioterapeuttini vaikutti hieman ylimieliseltä minua kohtaan ja puhui päälle, kun kerroin hartiavaivoistani. Hän myös vähätteli vaivojani, joka ei tuntunut kovin mukavalta. Harmittaa, että valitsin OMT-klinikan Selkäcenterin sijaan.

Nainen, alle 30, selkä- ja niskavaivat

2. Kiitokset ammattitaitoisesta osaamisesta!

Nainen, alle 30, selkä- ja niskavaivat

3. Loistavaa palvelua! Kehitysehdotus: Pyydän, että hoitava henkilökunta asettuu ammattitaidottoman (siis OMT-asioissa ammattitaidottoman) asiakkaan asemaan ja kuu-lee, mitä palvelua pyydetään. Sain haluamaani hoitoa, kun vihdoinkin älysin pyytää pehmytkudoskäsittelyä hieronnan sijaan. Ei saisi olla sanasta kiinni. Aluksi pelkkä lui-
den manipulointi ei vienyt oiretta pois. Kiitos!

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

4. Fysioterapeutti voisi järjestää anatomia-kursseja. Kaikin puolin olen ollut tyytyväinen ammattitaitoiseen ja iloiseen henkilöstöön.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

5. Selkeästi kerrotaisiin missä on ongelma alueet ja johtuuko ”fysiikasta” vai muusta. Mitä voi tehdä ennaltaehkäistäkseen joutumista huonoon tilaan esim. mitkä urheilula-
jit sopivat ja mitkä pahentavat (ei pelkkiä liikesarjoja/omia ohjelmia.)

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

6. Kaikki fysioterapeutit eivät mielestäni huomioi tarpeeksi hoitavan lääkärin mielipitei-
tä ja ohjeita, eivätkä kuuntele asiakasta. Oma ammatillinen kunnianhimo menee
muun edelle. Tapauksessani rintarangan skolioosi jäi huomaamatta, vaikka kävin kol-
mella eri fysioterapeutilla yhteensä n. 20 kertaa. Tuo skolioosi on niska-, hartia- ja
yläselkäongelmieni varsinainen syy.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

7. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun. Toisaalta vaiva ei parantunut, vaikka 10
käsittelykertaa tehty. Olisin toivonut ehkä enemmän konsultointia kuinka selkä saa-
daan kuntoon vaikka muilla hoidoilla

Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat

8. Osaavia ihmisiä kiitos! Loppuyhteenvedossa voisi kuunnella asiakasta enemmän.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
9. Jälkimarkkinointi on tärkeää, sitähan tämäkin on.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
10. Palvelu on hyvää. Asiantuntemus on erinomaisella tasolla. Laitteet laadukkaita yms.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat
11. Ennalta ehkäiseviä harjoitusryhmiä työyhteisöille voisi olla hyvä juttu, eli asiakasvies-
tintää työterveyspalveluiden kautta (esim. ryhmäkoot 6-8 henkilöä ryhmälle ohjattua
toimintaa /lihaskuntotestiä) -> Työkyky toimistossa työskenteleville paremmaksi
(perheelliset, yli 40 vuotiaat) Iloista tekemistä tärkeään työhön.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat
12. 80-90 euron tutkimus ei ole ”tästä maailmasta”, jokin tolkkua pitäisi hinnoittelussa ol-
la. Sain sentään 160-170 euron (2h) laskusta sairausvakuutuksesta takaisin 1,26 €!
Terv. Nimimerkki ”isotuloinen”
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
13. Ammattitaito ja asiakkaan huomioiminen on erittäin hyvää. Hinta on kova, jos mak-
saa omasta pussista pidemmän hoitojakson. Vastaus koskee Kannelmäen OMT-
klinikkaa.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat
14. Henkilökunta voisi perehtyä enemmän myös siihen mitä suuhun pistetään. Esim ravin-
toaine lisät (kalkki, magnesium yms.)
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
15. Erinomaisen palvelualtis henkilökunta. Ainakin Kannelmäessä tuntui olevan hyvä henki
työntekijöiden kesken. Aikojen saaminen on vaikeaa. Jouduin käymään useilla eri te-
rapeuteilla, koska ajat olivat täysiä. Ehkä olisi enemmän voinut syventyä potilaan vai-
voihin. Välillä tuntui ettei hoito osunut ihan kohdalleen, kun ei syvennytty aikaisem-
piin hoitoihin ja lääkärintaloustoihin. Tuo erilaisten ”kartoitusten” ja lomakkeiden
täyttäminen vei ehkä tarpeettomasti aikaa.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
16. Olen 40 vuotta ollut työelämässä. Tämä oli ensimmäinen fysioterapiani ja kokemukset
kaikin puolin hyviä. Fyysisen tilanteen paranemisen lisäksi virkistyi ja aktivoiduin
tuntuvasti myös psyykkisesti. Kiitoksia!
Mies, yli 60, selkä- ja niskavaivat

17. Kiitoksia vain Mirkalle, sai selän kuntoon ja Golf matka onnistui.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
18. Raude on notkea
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat
19. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun ja palvelu on ammattitaitoista.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat.
20. Olen kohdannut teillä vain mukavia, asiantuntevia ja vilpittömästi auttamisen haluisia OMT-fysioterapeutteja. Suuret kiitokset kaikesta tähän mennessä saamastani avusta! Teille on helppoa ja mukava tulla, jos TULE-elimistö antaa siihen aiheita.
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
21. Hoidon tarve olisi ollut pidempi. Työterveyshuolto vaihtui ja on edelleen auki mitä jatkossa tapahtuu. Selkä on jumittunut ”alkuasentoonsa” ja voimistelu tekee suorastaan kipeäksi. Manipulointia olisi pitänyt jatkaa jumpan rinnalla. Kauankohan tämä vääntö hoitoon pääsyyn kestää taas. Olisi muutenkin pitänyt päästä hoitoon paljon aikaisemmin. Olin hoitoon hyvin motivoitunut, mutta minkäs teet. Apua tarvitsisin!
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
22. Kotiharjoittelua varten olisi hyvä saada kunnolliset räätälöidyt ohjeet. Luvatusa oheispalvelusta tulisi pitää kiinni, ilman erillistä muistuttamista.
Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat
23. Ystävällinen ja asiantunteva palvelu.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat
24. Yhteydenpito hoitojakson jälkeen kuulostaa loistavalta idealta. Sähköpostiin voisi liitetiedostona laittaa mukaan vielä liikuntaohjeet muistutukseksi. Samalla voisi vielä itse varmistaa mieleen mahdollisesti nousseita kysymyksiä. Henkilökunnalle kiitokset ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. (Erityisesti Selma Pihalle ruusuja).
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
25. Ok. Jatkokuviot / kontrolli tarpeen ja mahdollinen kysymys/vastaus systeemi (tarvittaessa).
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat

26. Toivon että hoidostani menisi tieto työterveyslääkärille, joka kirjoitti lähetteen, jotta tilanteen seuraaminen paranisi ja vaivan uusiutuessa olisi helpompaa keskustella lääkärin kanssa tarvittavista hoidoista.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat
27. Ajan saanti omalle terapeutille ei ole sujuvaa
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
28. Hyvä, että tarjolla oli runsaasti myös ilta-aikoja, jolloin hoitoon pääsy oli helppo järjestää.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat
29. Ilman Vesa Valtosen ammattitaitoa selkäni ja hartia eivät olisi kuntoutuneet. Sain paljon hyviä neuvoja ja erittäin hyvää hoitoa. Kiitos!
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
30. Seurantakontakti on hyvä ajatus. Puhelin/e-mail varmasti riittävä ja aina voi tarvittaessa varata uuden ajan.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat
31. Olisi pitänyt järjestää jatkoseurantaa ongelman suhteen, eikä jättää. Pitäisi olla takuu siitä, että kalliilla hoidolla saisi vastinetta. Nyt tunnen että maksoin aivan tyhjää.
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
32. Tiina Laiho on todella ammattitaitoinen ja miellyttävä henkilö. Kiitos!
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
33. Kiitos hyvästä hoidosta!
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat
34. Terkkuja kaikille!
Nainen, alle 30, selkä- ja niskavaivat
35. Hyvä konsepti ja osaava henkilöstö. Liian kallis omasta pussista maksettavaksi.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

36. Lämpimät kiitokset hienosta ja asiantuntevasta hoidosta. Hoidon ansiosta pystyn käymään töissä.

Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat

37. 15 kerran hoitojakso elo-toukokuussa 2008 auttoi selkävaivoihini merkittävästi. Kiitokset erityisesti ohjaajalleni Inkeri Salmiselle erityisen mukavasta ja tehokkaasta ohjauksesta. Kotiharjoittelu jatkuu ja selkä on pysynyt hyvässä kunnossa.

Mies, yli 60, selkä- ja niskavaivat

38. Terveisiä: Palvelu ja hoito mitä sain oli erittäin hyvää. Minua hoitanut fysioterapeutti osasi asiansa erinomaisesti ja hän osasi myös hyvin antaa vinkkejä itsenäiseen kuntoutukseen. Harjoittelin maratonia varten ja selkäni venähti kesken harjoituskauden. Ilman asianmukaista hoitoa en varmasti olisi pystynyt maratonia juoksemaan. Nyt pystyin, kiitos!

Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat

39. Yläselkähoitojen alla tulee muulle keholle kylmä, peite tms. olisi mukava lämmittäjä. Lääkärin lähetteen mukaan olisi pitänyt saada 5 kpl kuuma kylmä hoitoja → en saanut niitä kertaakaan. Lähetä oli myös hieronta → näitä en olisi saanut ilman omaa pyyntöä. Fysioterapeutti olisi mielummin antanut jumppaohjeita/venytyksiä. Kerroin kuitenkin käyväni sauvakävelyssä, jossa venytysliikkeet tulevat kovin tutuksi.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

40. Tämänäyttypisen käsittelyn etuja pitäisi nostaa enemmän ihmisten tietoisuuteen, esim. niska-hartiasäryt ja nikamien yhteys. Voisi vähentää turhaa lääkkeiden syöntiä ja parantaa elämänlaatua. Parasta mitä sain oli niskan liikkuvuuden paraneminen ja sitä myöten muukin oma-alotteinen liikkuminen on lisääntynyt. Kiitos! Olen suositellut teitä jo monelle!

Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat

41. Suuri plussa Vesa Valtoselle, joka on todella perehtynyt selkääni. Paras fysioterapeutti, jolla olen käynyt.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

42. Suuri kiitos kaikesta (Kannelmäki).

Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat

43. Kaikki on sujunut moitteettomasti ja joustavasti asioidessani OMT-klinikalla ! Suuri kiitos hyvästä ja laadukkaasta palvelusta.

Nainen, alle 30, selkä- ja niskavaivat

44. Sovimme eräällä käynnilläni, että saan mailitse yhteenvedon tilanteestani, jonka perusteella jatketaan hoitoa tarvittaessa. En saanut mailia, mutta sain laskun perumattomasta käynnistä. Tämä ihmetytti. Ilmoitin tästä, jolloin lasku asiallisesti mitätöitiin. Muuten olen ollut tyytyväinen hoitooni.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

45. Ammattitaitoista henkilökuntaa erityisesti OMT-hoito → Riikka Pitkonen aivan mahtava ja pelastanut minun olotilan monta kertaa!

Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat

46. Erityisesti ajanvarauksessa sain hyvää palvelua ja neuvontaa. Minulle soitettiin kotiin, kun tarjoutui parempi aika.

Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat

47. Kiitos ! Ehdotuksena odotustiloihin käsinojallisia istuimia (normaalikorkeus - ei liian matalia eikä korkeita)

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat

Olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

48. Sain avun olkapäävaivaan ja henkilökunta oli auttavaista ja todella ammattitaitoista.

Mies, 45-60, olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

49. Terveisiä!

Nainen, 45-60, olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

50. En osaa sanoa, kaikki OK mielestäni mulle.

Nainen, 45-60, olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

51. Todella hyvää palvelua. Paitsi sihteerit (vaaleat pitkät hiukset) on tyly ja vastaa en viitsi tehdä. Hänellä näyttää olevan aikaa puhua yksityisasioista työpaikallaan. Sihteeriltä saamani tylyn kohtelun vuoksi on välillä ikävää tulla OMT-terapiaan.

Nainen, 45-60, olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

52. Saamani hoito ja kohtelu oli mielestäni erinomaista!

Mies, 45-60, olkä-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

53. Terveisiä vaan osaavalle henkilökunnalle. Kiitokset hyvästä hoidosta.

Mies, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

54. Kiitos!

Mies, 30-45, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

55. Paska mesta!

Mies, 30-45, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

56. Henkilökunta on pätevä, mutta vähän kallis näin pienituloiselle eläkeläiselle, että ai-
noa ehdotus olisi eläkeläisalennus pienituloisille eläkeläisille. Vaikka tuo 50 % ja siinä
voisi ottaa huomioon vähän hiljaisemmat ajat. Esim. hieronta tekisi hyvää ja sopisi
vähän milloin vain.

Mies, yli 60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

57. Olen käynyt OMT-klinikalla hoidossa kolmen eri henkilön luona. Yksi (Arto Kojo) saa
täydet kymmenen pistettä. Toinen saa tyydyttävän arvosanan ja kolmas huonon. Jo-
ten henkilökunnan osaaminen ei kaikilta osin ole huippuluokkaa.

Mies, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

58. Palvelu on ammattitaitoista ja empaattista.

Mies, yli 60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaiva

59. Olkapääni on nyt selvästi parempi kuin ennen hoitoa. Ei se ihan entisellään ole, mutta
nyt jo niin hyvä, että voin elää normaalia elämää. Olen varsin iloinen siitä, että fy-
sioterapeutini (nimi unohtunut) oli ammattinsa osaava nainen.

Mies, 30-45, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

60. Fysioterapia ei auttanut, vaikka hoidossa ei ollut vikaa. Jäätynyt olkapää ei harjoitte-
lusta parantunut lainkaan. Koti-harjoittelutkin vain pahensivat tilannetta. Sain lopulta
2. kortisonipistoksen, jonka jälkeen vasen olkapää on alkanut ”parantua”, vaikka pie-
ni liikerajoitus on jäänytkin! Kotiharjoitteet olen päättänyt ”unohtaa”, kun ne eivät
auttaneet ollenkaan, vaan ylläpitivät samaa tilannetta. Nyt kun en enää tee kuin ai-
van satunnaisesti kotijumppaliikkeitä, on olkapää kivuton ja särytön. Fysioterapeutti
ei uskonut koskaan, että vaivani johtui olkapäästä, hän uskoi sen johtuvan vain työpe-
räisestä lihaskuormituksesta. Mutta kyllä jäätynyt olkapää on jäätynyt, sitä ei paranna
kuin aika, tai kuten kohdallani kortisoni.

Nainen, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

61. Kiitos. Hoitosuhdetta olisi mielellään jatkanut pidempääkin.

Mies, 30-45, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

62. Kannelmäen klinikan ajanvaraussysteemi ”tökkii” perusteellisesti, annetut ajat eivät täsmänneet ja muutakin sekaannusta ajanvarauksessa esiintyi!!

Mies, yli 60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

63. Kuntoutus oli erinomaista. vaivat ovat pysyneet poissa kuntoutuksen jälkeen.

Nainen, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

64. Sain viimeisellä kerralla kotiharjoitteita vain suullisesti, eikä mennyt kauankaan kun olin jo unohtanut ne.

Nainen, 30-45, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

65. Kokonaisuudessaan hoito oli hyvää ja henkilökunta ammattitaitoista ja ystävällistä.

Mies, yli 60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

66. 1. Rohkeammin korostaa oikea-aikaista omaa harjoittelua (=antaa kotitehtävä paperille)

2. Painottaa miksi on tärkeää tehdä liikkeet hitaasti (ainakin siinä oli oppimisen paikka)

3. Kivun ja säryn käsittely keskustelutuokioilla kertoen ettei sitä pidä vähätellä/hävetä. (Aluksi vaikea tajuta kaiken kärsimyksen keskellä)

4. Enemmän ilt-aikoja (Onneksi itsellä on joustava työaika)

Nainen, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

67. Hintataso kallis itse maksaville. Olisin mielelläni jatkanut hoitoa yli työnantajan maksavien hoitokertojen, mutta se oli käytännössä mahdotonta korkean hinnan takia.

Nainen, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

Lonkka-, polvi- ja nilkka- / jalkaterävaivat

68. Jos asiakas joutuu odottamaan, voisi tarjota edes mahdollisuutta käyttää kuntosalilaitteita. Pisin odotus oli yli 30 min!

Nainen, yli 60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

69. Hoitojakson päätyttyä olisi oleellista ja myös kannustavaa saada jatkoseurantaa. Oikean ohjelman ja terapeutin löytäminen ei aina ole itsestään selvyyttä ja tietoisuus jatkosta saman terapeutin kanssa olisi toivottavaa. Soittaahan hammaslääkärikin!!

Nainen, yli 60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

70. Jos paikka väittää olevansa OMT-expertti, pitää oikeasti panostaa henkilökunnan syvään osaamiseen.

Mies, 45-60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

71. Ei puolapuita mistä ottaa tukea. Ei rappusia missä opetella kävelyä rappusissa. Kaikki on ”koneellista”

Mies, 45-60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

72. Hyvät tilat ja vastaanotto.

Nainen, 45-60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

73. Kaivopihan ”jumppa”- ja opetustilan välille näköeste. Menestystä opiskelullesi ja hyvää kevättä.

Nainen, 45-60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

74. Tämä oli toivottavasti vain yksittäistapaus. Tuttavieni kokemukset ovat hyviä, heillä tosin eri fysioterapeutit. (Asiakas on kirjoittanut muualle lomakkeeseen, että ei olisi valmis suosittelemaan OMT-klinikkaa, koska fysioterapeutti ei käytännössä tehnyt muuta kuin puhui tuttavansa samanlaisesta vammasta (akillesjänteen katkeaminen), hän ei saanut treeniohjeita, jumppaliikkeitä tms., vain kantakorostuspalan kenkään.)

Nainen, 30-45, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

75. Erityisesti arvostan fysioterapeuttien ammattitaitoa ja ihmiskropan tuntemusta (viime aikoina olen käynyt Vesa Valtosella)

Nainen, yli 60, lonkka-, polvi-, nilkka-/jalkaterävaivat

Alaraajatutkimus

76. Hoito ei ollut uskottava. Hoitaja tarvitsee 45 min aikaa hoitaakseen lääkärin diagnoosin. OMT-klinikan toimistorutiinit eivät toimineet.

Mies, yli 60, alaraajatutkimus

77. Olisin toivonut ohjeita myös kirjallisessa muodossa. Itse etsin netin kautta harjoitteita lisää. Ohjeistus itse käynnin aikana oli havainnollista ja selkeää. Joskin asiaa oli paljon ja yhteenveto olisi voinut olla kirjallinen.

Nainen, 30-45, alaraajatutkimus

Tukipohjalliset

78. Hoidon alkaessa olisi hyvä tehdä selväksi, mitä hoito pitää sisällään. Pelkkä seurustelu on melko turhauttavaa.

Mies, 45-60, tukipohjalliset

Moni vaivaiset

79. Jos toimittaa lääkärin lähetteen jälkikäteen, pitäisi saada kelakorvaus. Jos on akuutti kipu, ei voi omin päin mennä ja varata aikaa, muuten kuin käymällä ensin työpaikkalääkäriltä hakemassa lähete, jotta kelan korvaus myönnetään. Jos maksat itse, kela-korvausta et saa, jos käyt vain yhden kerran. Liian kallista touhua yksityiselle.

Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat & Olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

80. Vuonna 2000 olin toisessa OMT-keskuksessa hoidossa. OMT-fysioterapeutti antoi 5 erilaista kotiharjoitteluohjetta, joita olen tehnyt jo 5 vuotta selän kuntouttamiseen. Mutta Laulukujan OMT-klinikalta en ole saanut kuin 1-2 kotiharjoitteluohjetta, usein en mitään!

Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat & Olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

81. Ehkä kaikkien harjoitteiden kaikkia yksityiskohtia ei selitetty tarpeeksi. Jouduin kysymään aika paljon. Vaikutti siltä, etteivät terapeutit olleet valmistautuneet ennen vastaanottoa, vaan kyselivät samoja asioita, ikään kuin uutena tietona. He voisivat kerrata potilaan tietoja etukäteen. Selkäryhmän ensimmäinen tunti meni melkein kokonaan puhumiseen. Soittopyynnöt eivät menneet perille, mutta sähköpostitse asiat hoituivat.

Nainen, 45-60, olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat ja Lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

82. Olen käynyt OMT-klinikoilla Itäkeskuksessa ja Kannelmäessä useita jaksoja jo ensimmäisen kerran noin 10 vuotta sitten. Usein miten tuloksiin tyytyväinen, mutta viimeisellä kerralla en täysin tyytyväinen.

Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat & Olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

83. Kiitokset Riikka Pitkoselle tehokkaasta ensiavusta + eri hoitotoimenpiteiden kansantajuudesta selvittämisestä, sekä ystävällisestä ja palveluhenkisestä asenteesta.

Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja Olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

84. Voisi käyttää n. 15 min/hoitajakso myös muiden fysioterapia vaivojen kartoittamiseen kuin sen, jonka vuoksi alun perin tultiin. Apuna voisi käyttää esim. karttaa, jossa lueteltu tyypilliset ongelmat asiakkaan harjoittaman ammatin edustajilla.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat ja oli myös tukipohjallisia
85. Ainoa paikka, jossa ammattitaitoiset ja asiakkaasta välittävät hoitajat. (Erityisesti OMT-puolella Arto ja Mika).
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja Olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
86. Osittain ryhmähoidossa, vaikka maksoin täyden hinnan yksilöhoitona.
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja , olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
87. Kotiharjoittelusta voisi olla selkeät kuvalliset ohjeet .
Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja , olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
88. DBC-harjoitusklinikan ryhmäkoko pidettävä riittävän pienenä, jotta kaikkia keritään ohjata ja avustaa laitteiden kanssa. Klinikka kuitenkin kohtalaisen kallis, varsinkin jos itse maksaa.
Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja , olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
89. Riikka ja Jaana (äitiyslomalla lienee) symppiisiä ja rauhallisia ammattilaisia! Vastaanotossa/It tukihenkilö mies erittäin ystävällinen ja palvelualtis. Nuori nainen ei juurikaan vaan päinvastoin. Huoneista kuuluvat keskustelut vastaanottotilaan/toisiin huoneisiin. Odotustilan vieressä olevissa huoneissa ainakin voisi olla näköeste/suoja ovelle, jos ovi avataan kesken hoidon tai pukeutumista varten jonkinlainen sermi.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat ja , olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
90. Fysioterapeutit ovat ammattitaitoisia, empaattisia ja osaavia. Olen hyvin kiitollinen hoidoista ja ohjauksesta + neuvoista. Tunsin että minut otettiin yksilönä ja paneuduttiin todella juuri minun ongelmiini. Olen käynyt sekä Kannelmäen, että Kaivokadun OMT:ssa hoitajaksoja. KIITOS.
Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat ja olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
91. Kiitos siitä, että sain takaisin luottamuksen siihen, että en ole tuomittu elämään lopuelämäni selkävaivani kanssa ja voin oikeasti vaikuttaa itse ko. ongelmaan ehkäisevästi. Pidän mutkattomasta tavastanne kohdata asiakas.
Nainen, 30-45, selkä- ja niskavaivat ja olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat
92. Maksaminen ei aina onnistunut ilta-aikoina paikan päällä.
Mies, 30-45, selkä- ja niskavaivat ja olka-, kyynärpää- ja ranne-/käsivaivat

93. Erittäin ammattitaitoista porukkaa, paras fysioterapiakeskus, missä olen käynyt.

Nainen, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

94. Henkilökunta mainiota, kiitos.

Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

95. Kaikki toimi oikein hyvin.

Mies, 45-60, selkä- ja niskavaivat ja lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

96. Potilaan näkemykset ja kokemukset otettava huomioon. Fysioterapeutin ja asiakkaan tulee myös miettiä yhdessä oikeita toimenpiteitä (ei toimi kaikkien kanssa).

Nainen, yli 60, selkä- ja niskavaivat ja lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat

97. Kiitos asiakaspalvelusta. Asiani hoidettiin jopa työajan ulkopuolella! Sain pohjalliset ajoissa matkalle! Kiitos Marjut! Voin suositella kaikille!

Nainen, 45-60, lonkka-, polvi- ja nilkka-/jalkaterävaivat, alaraajatutkimus, sekä tukipohjalliset

98. Toistaiseksi olen ollut tyytyväinen. Kiitos!

Mies, 30-45, alaraajatutkimus ja tukipohjalliset

Muut vaivat

99. Ystävällinen ja erittäin osaava henkilökunta. Pääsin pitkäaikaisesta vaivastani, hoito tehtiin jo yli vuosi sitten, eikä ole tarvinnut käydä uudelleen apua hakemassa.

Nainen, 45-60, akillesjänne

100.

Jatko-ohjaus, koska vaiva ei poistunut.

Mies, yli 60, takamuskipu

101.

Asiantuntemus on hyvää. Asiakaspalvelussa on parantamisen varaa, lähinnä asiakkaan huomioiminen ja käytös asiakasta kohtaan. (fysioterapeutti). Ajanvaraus yms. sujui hyvin ja oli kohteliasta.

Nainen, 45-60, tukipohjallisest ja kantakalvontulehdus